

Panoramica delle competenze operative professionali per impiegata/impiegato di commercio AFC, rami del Alberghiero-Gastronomico-Turistico (AGT) (pagina 1)

Ambiti di competenza operativa	Competenze operative professionali									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

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 Opzionale Sono in grado di procurare materiale e merce secondo le direttive aziendali e le disposizioni legali.	1.1.1.2 Opzionale Sono in grado di immagazzinare materiale a regola d'arte secondo necessità e osservando le direttive.	1.1.1.3 Opzionale Sono in grado di organizzare la fornitura di materiale e merce ai clienti conformemente al mandato.	Osservazione: per clienti si intendono anche gli ospiti.						
1.1.2 Consigliare clienti	1.1.2.1 Obbligatorio Sono in grado di elaborare le richieste dei clienti secondo le direttive aziendali, con cortesia, competenza e in funzione delle esigenze.	1.1.2.2 Obbligatorio Sono in grado di condurre colloqui di vendita e di consulenza cortesi, convincenti e mirati.	1.1.2.3 Obbligatorio 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 Obbligatorio Sono in grado di svolgere incarichi esterni e interni, con o senza partner commerciali a regola d'arte e autonomamente.	1.1.3.2 Obbligatorio Sono in grado di prendere atto dei reclami in modo cortese e opportuno e di trovare una soluzione.	1.1.3.3 Obbligatorio Sono in grado di lavorare in modo rapido ed efficiente nelle situazioni di stress e di mettere il tempo risparmiato a disposizione del team.							
1.1.4 Attuare misure di marketing e pubbliche relazioni	1.1.4.1 Obbligatorio Sono in grado di analizzare il mercato e la situazione di mercato di un'azienda nei principali settori.	1.1.4.2 Opzionale Sono in grado di analizzare la politica del prodotto e di formulare proposte di cambiamento concrete.	1.1.4.3 Opzionale Sono in grado di applicare in modo mirato la politica di prezzo e la politica delle condizioni nell'ambito dell'acquisizione e della fidelizzazione di clienti.	1.1.4.4 Opzionale Sono in grado di analizzare, pianificare e applicare in modo mirato le misure di comunicazione.	1.1.4.5 Opzionale Sono in grado di applicare gli strumenti di marketing a disposizione nella vendita e nella commercializzazione.					
1.1.5 Svolgere compiti di amministrazione del personale	1.1.5.1 Opzionale Sono in grado di svolgere attività nell'ambito del reclutamento del personale.	1.1.5.2 Opzionale Sono in grado di introdurre nuovi collaboratori nell'azienda.	1.1.5.3 Opzionale Sono in grado di occuparsi della gestione degli orari di lavoro, delle assenze, dei dati personali e delle prestazioni sociali e dei complementi salariali.	1.1.5.3 Opzionale Sono in grado di svolgere attività nell'ambito dell'uscita di personale.						
1.1.6 Eseguire processi economico-finanziari	1.1.6.1 Obbligatorio Sono in grado di evadere con competenza le fatture in entrata e in uscita.	1.1.6.2 Obbligatorio 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 Opzionale Sono in grado di partecipare alla chiusura dei conti.							
1.1.7 Svolgere attività amministrative e organizzative	1.1.7.1 Obbligatorio Sono in grado di redigere e trasmettere e-mail, promemoria, lettere, rapporti, testi per il web e verbali in modo autonomo e corretto.	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 e valutare riunioni ed eventi dall'inizio alla fine in modo mirato ed efficiente.	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.	1.1.7.5 Opzionale Sono in grado di svolgere compiti di comunicazione interna relativi a newsletter, albo, Intranet o giornale interno.	1.1.7.6 Obbligatorio Sono in grado di utilizzare e occuparsi della manutenzione semplice dal lato dell'utente di apparecchi tecnici moderni.				
1.1.8 Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda	1.1.8.1 Obbligatorio 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 Obbligatorio Sono in grado di mettere a confronto le caratteristiche, le specificità e i punti di forza dei prodotti e servizi dei principali concorrenti con l'aiuto di paragoni rilevanti.	1.1.8.3 Obbligatorio Sono in grado di illustrare le principali caratteristiche e specificità di un'azienda a una persona esterna.	1.1.8.4 Obbligatorio Con l'ausilio di documenti e strumenti d'aiuto sono in grado di illustrare le principali caratteristiche ed evoluzioni del ramo in cui è attiva l'azienda.	1.1.8.5 Obbligatorio Con l'ausilio di documenti e strumenti d'aiuto rilevanti sono in grado di illustrare i principali fattori d'impatto sull'ambiente delle attività e del ramo.					

Panoramica delle competenze operative professionali per impiegata/impiegato di commercio AFC (pagina 1, 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 per la comunicazione scritta 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 automatizzazione del lavoro dei software moderni che consentono un risparmio in termini di tempo e risorse, e una maggiore efficienza per la creazione, la correzione e lo scambio di documenti.	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