

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> <b>Acquisto delle merci e delle scorte senza messa a concordato</b> Sono in grado di acquistare merci e scorte secondo le direttive aziendali e giuridiche.	1.1.1.2 <b>Obbligatorio</b> <b>Immagazzinamento delle merci e delle scorte</b> Sono in grado di stoccare merci e scorte a regola d'arte osservando le direttive in materia di protezione della salute, di sicurezza sul lavoro e le regole di sicurezza dell'azienda.								
1.1.2 Consigliare clienti	1.1.2.1 <b>Obbligatorio</b> <b>Mettere in pratica le conoscenze dei prodotti e dei servizi</b> Sono in grado di illustrare, con l'ausilio di documenti o esempi significativi, le caratteristiche, le particolarità e i punti di forza dei prodotti e delle prestazioni di servizio della loro azienda di tirocinio. Sono in grado di impiegare in modo mirato e convincente queste conoscenze durante la loro attività con vari gruppi d'interlocutori, nell'ambito dei processi di lavoro e nello svolgimento dei compiti amministrativi.	1.1.2.2 <b>Obbligatorio</b> <b>Servire in modo adeguato i gruppi d'interlocutori interni ed esterni</b> Sono in grado di riconoscere i loro interlocutori e di comportarsi di conseguenza, nonché di agire in modo adeguato alla situazione.	1.1.2.3 <b>Obbligatorio</b> <b>Svolgere e concludere colloqui di consulenza e/o di vendita</b> Sono in grado di gestire colloqui di consulenza e/o di vendita in modo cordiale, convincente e finalizzato agli obiettivi, sfruttando in modo mirato le proprie conoscenze dei prodotti e dei servizi.	1.1.2.4 <b>Obbligatorio</b> <b>Evadere i reclami dei clienti (nel senso di un feedback negativo)</b> Sono in grado di ascoltare i reclami dei clienti e dei gruppi d'interlocutori con cortesia e in modo adeguato, e di illustrare l'ulteriore procedimento.						
1.1.3 Svolgere incarichi o mandati	1.1.3.1 <b>Obbligatorio</b> <b>Illustrare il mandato dell'azienda di tirocinio</b> Sono in grado di illustrare in modo comprensibile il mandato rispettivamente i compiti dell'azienda di tirocinio e collegamenti con gli altri settori o uffici.	1.1.3.2 <b>Obbligatorio</b> <b>Evadere le richieste dei clienti tenendo in considerazione i principi dell'amministrazione</b> Sono in grado di evadere, a regola d'arte, le richieste dei clienti secondo le direttive aziendali e giuridiche nel rispetto dei principi dell'amministrazione.	1.1.3.3 <b>Obbligatorio</b> <b>Illustrare le basi legali</b> Sono in grado di procurarsi le basi legali pertinenti e di illustrare ai loro clienti/interlocutori le normative che stanno alla base del processo legato alla prestazione di un servizio.	1.1.3.4 <b>Obbligatorio</b> <b>Svolgere le attività operative</b> Sono in grado di fornire, in modo tecnicamente corretto e autonomo, le prestazioni di servizio destinate ai clienti e ai gruppi target; rispettando e applicando le basi legali, le scadenze, il segreto d'ufficio e le prescrizioni in materia di protezione dei dati, nonché utilizzando e spiegando correttamente i rispettivi termini tecnici.	1.1.3.5 <b>Obbligatorio</b> <b>Applicare il regolamento sulle tasse</b> Sono in grado di applicare correttamente il regolamento sulle tasse quando si tratta di fornire una prestazione di servizio soggetta a una tassa.	1.1.3.6 <b>Obbligatorio</b> <b>Tenere i registri</b> Sono in grado di tenere, in modo autonomo e a regola d'arte, i registri (ufficiali) nell'ambito del loro settore d'attività nonché di effettuare le relative mutazioni.	1.1.3.7 <b>Obbligatorio</b> <b>Collaborare nell'ambito delle pubblicazioni</b> Sono in grado di assumere i compiti che vengono loro affidati, in relazione alle pubblicazioni attinenti al loro settore d'attività.	1.1.3.8 <b>Obbligatorio</b> <b>Conoscenze riguardo all'ingresso politico esercitato sull'amministrazione</b> Sono in grado di illustrare, con esempi propri, l'ingresso esercitato dalla politica sul loro livello amministrativo, rispettivamente sullo svolgimento dei compiti assegnati.		
1.1.4 Attuare misure di marketing e pubbliche relazioni	1.1.4.1 <b>Obbligatorio</b> <b>Illustrare le misure nel campo delle relazioni pubbliche</b> Sono in grado di illustrare le misure nel campo delle pubbliche relazioni, inerenti al loro settore di attività e riferite a singoli gruppi d'interesse. Utilizzano i mezzi disponibili in questo ambito in modo mirato e adeguato ai destinatari finali. Sono in grado di interpretare la loro presenza personale come parte integrante delle pubbliche relazioni e di metterla in atto in maniera autentica.	1.1.4.2 <b>Obbligatorio</b> <b>Illustrare le misure di marketing per promuovere la posizione geografica</b> Sono in grado di rilasciare informazioni confacenti riguardo ai vantaggi legali alla posizione geografica del loro Cantone o del loro Comune di domicilio e quelli dei Comuni a loro conosciuti.								
1.1.5 Svolgere compiti di amministrazione del personale	1.1.5.1 <b>Obbligatorio</b> <b>Sbrigare i lavori legati alle assunzioni e alle partenze del personale</b> Sono in grado di svolgere i compiti principali legati alle assunzioni e alle partenze del personale, secondo le direttive aziendali e le normative giuridiche.	1.1.5.2 <b>Obbligatorio</b> <b>Elaborare dati relativi all'amministrazione del personale</b> Sono in grado di aggiornare con precisione gli orari di lavoro, le assenze e i dati personali, nonché di gestire le prestazioni salariali complementari e sociali e inoltre le relative spese.								
1.1.6 Eseguire processi economico-finanziari	1.1.6.1 <b>Obbligatorio</b> <b>Evadere le fatture in entrata e in uscita</b> Sono in grado di evadere, a regola d'arte, le fatture in entrata e in uscita, nonché di utilizzare i rispettivi documenti e supporti elettronici secondo le direttive.	1.1.6.2 <b>Obbligatorio</b> <b>Collaborare ai lavori relativi alle chiusure contabili e ai preventivi</b> Sono in grado di allestire le cifre e le statistiche secondo le direttive, nonché di tenere e preparare i registri accessori per la chiusura contabile.	1.1.6.3 <b>Obbligatorio</b> <b>Spiegare i costi e i ricavi</b> Sono in grado di spiegare, in modo comprensibile, il contenuto e il significato dei costi e dei ricavi legati al loro campo d'attività.	1.1.6.4 <b>Obbligatorio</b> <b>Contabilizzare e registrare delle operazioni semplici</b> Sono in grado di contabilizzare e/o registrare in modo autonomo delle operazioni semplici.						
1.1.7 Svolgere attività amministrative e organizzative	1.1.7.1 <b>Obbligatorio</b> <b>Sbrigare la corrispondenza</b> Sono in grado di evadere correttamente, in modo autonomo oppure secondo le direttive e/o un esempio, e-mail, lettere, lettere brevi e fax.	1.1.7.2 <b>Obbligatorio</b> <b>Elaborare dei documenti</b> Sono in grado di redigere, in modo autonomo oppure secondo direttive e/o esempi, dei documenti adeguati alle esigenze dei destinatari, impiegando gli strumenti adatti.	1.1.7.3 <b>Obbligatorio</b> <b>Allestire delle documentazioni</b> Sono in grado di realizzare documentazioni convincenti impiegando gli strumenti adatti.	1.1.7.4 <b>Obbligatorio</b> <b>Gestire dati e documenti</b> Sono in grado di gestire, in modo autonomo, dati e documenti, attenendosi alle norme relative alla sicurezza dei dati, al sistema di classificazione e a quello d'archiviazione, nonché alle direttive aziendali e giuridiche.	1.1.7.5 <b>Obbligatorio</b> <b>Preparare e garantire la buona riuscita di riunioni e manifestazioni</b> Sono in grado di preparare e di seguire lo svolgimento delle riunioni e delle manifestazioni a regola d'arte, rispettando le linee guida e le direttive aziendali.	1.1.7.6 <b>Obbligatorio</b> <b>Indicare la struttura dell'Amministrazione e le sue competenze/responsabilità</b> Sono in grado di illustrare correttamente la struttura dell'Amministrazione e le sue competenze/responsabilità, nel loro campo d'attività.	1.1.7.7 <b>Obbligatorio</b> <b>Occuparsi del disbrigo della corrispondenza</b> Sono in grado di evadere la posta in entrata e in uscita, sbrigando in modo affidabile i lavori inerenti alla corrispondenza e alla posta pacchi.			
1.1.8 Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda	Le conoscenze inerenti al proprio ramo, e alla propria azienda, sono integrate nei settori delle competenze operative 1.1.1 fino a 1.1.7.									



**panoramica delle competenze operative professionali per impiegata/impiegato di commercio (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 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 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