

Panoramica delle competenze operative professionali per impiegata/impiegato di commercio, Trasporti pubblici (pagina 1)

| Campi di competenze operative | | Competenze operative professionali | | | | | | | |
|---|--|--|--|---|---|--|--|---|--|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 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 materiale e merce secondo le direttive aziendali e le disposizioni legali, di controllare l'entrata della merce e di immagazzinarla. | | | | | | | |
| 1.1.2 | Consigliare clienti | 1.1.2.1 Obbligatorio Sono in grado di rispondere in modo competente alle richieste dei 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. | 1.1.2.3 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 a regola d'arte e autonomamente le attività relative a incarichi per clienti interni ed esterni, con o senza partner commerciali. | 1.1.3.2 Obbligatorio Sono in grado di rispondere ai reclami dei clienti in modo cortese e appropriato e di elaborare e attuare soluzioni adatte. | | | | | | |
| 1.1.4 | Attuare misure di marketing e pubbliche relazioni | 1.1.4.1 Obbligatorio Sono in grado di impiegare in modo mirato gli strumenti di marketing per l'acquisizione e la fidelizzazione di clienti. | | | | | | | |
| 1.1.5 | Svolgere compiti di amministrazione del personale | 1.1.5.1 Obbligatorio Sono in grado di partecipare al reclutamento di personale secondo le direttive aziendali e le disposizioni legali. | 1.1.5.2 Obbligatorio Sono in grado di introdurre nuovi collaboratori nell'azienda. | 1.1.5.3 Obbligatorio Sono in grado di spiegare l'importanza di un impiego delle risorse in funzione della situazione e di allestire autonomamente un programma semplice di impiego del 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 Obbligatorio Sono in grado di allestire conti giornalieri o mensili e di preparare i dati economico-aziendali chiave per l'analisi e la valutazione. | | | | | |
| 1.1.7 | Svolgere attività amministrative e organizzative | 1.1.7.1 Obbligatorio Sono in grado di redigere 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 direttive aziendali e le disposizioni legali. | 1.1.7.3 Obbligatorio Sono in grado di preparare 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 Obbligatorio 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 gli apparecchi tecnici in maniera rispettosa dell'ambiente e di garantirne la manutenzione semplice dal lato dell'utente. | 1.1.7.7 Obbligatorio Sono in grado di attuare le disposizioni tese a garantire la sicurezza, l'ergonomia e l'efficienza sul posto di lavoro. | |
| 1.1.8 | Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda | 1.1.8.1 Obbligatorio Sono in grado di applicare nell'azienda le conoscenze acquisite in merito a prodotti e servizi. | 1.1.8.2 Obbligatorio Sono in grado di spiegare l'importanza e il significato di sicurezza, puntualità e igiene per il successo dell'azienda. | 1.1.8.3 Obbligatorio Sono in grado di descrivere le segnalazioni dei diversi mezzi di trasporto e di elencare le relative disposizioni e i relativi regolamenti. | 1.1.8.4 Obbligatorio Sono in grado di impiegare le loro conoscenze geografiche nell'ambito dell'informativa sugli orari dei mezzi pubblici e degli aerei e della consulenza viaggi. | 1.1.8.5 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. | 1.1.8.6 Obbligatorio Sono in grado di illustrare le principali caratteristiche e specificità di un'azienda a una persona esterna. | 1.1.8.7 Obbligatorio Sono in grado di illustrare le principali caratteristiche ed evoluzioni del ramo in cui è attiva l'azienda con l'ausilio di documenti e strumenti. | 1.1.8.8 Obbligatorio Sono in grado di spiegare comprensibilmente le fasi della pianificazione razionale delle risorse nell'ambito dei trasporti. |

Panoramica delle competenze operative professionali per impiegata/impiegato di commercio (pagina 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 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 automizzazione 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