

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 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