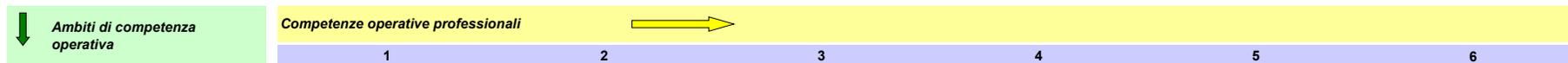


**Panoramica delle competenze operative professionali per impiegata/impiegato di commercio AFC, Ramo Agenzie viaggi (stato 1o gennaio 2017) pagina 1/2**



**1.1 Ramo e azienda**

Ambiti di competenza operativa professionale (obiettivi operativi) e competenze operative (obiettivi di valutazione)

1.1.1	<b>Gestire materiale/merce o servizi</b>	1.1.1.1 <b>Opzionale</b> Sono in grado di procurare materiale e cataloghi secondo le direttive aziendali e le disposizioni legali.	1.1.1.2 <b>Opzionale</b> Sono in grado di occuparsi dell'immagazzinamento a regola d'arte, secondo direttive e in funzione delle esigenze di materiale e cataloghi.					
1.1.2	<b>Consigliare clienti</b>	1.1.2.1 <b>Obbligatorio</b> Sono in grado di avviare con successo un colloquio con un cliente.	1.1.2.2 <b>Obbligatorio</b> Sono in grado di condurre con successo un colloquio con un cliente.	1.1.2.3 <b>Obbligatorio</b> Sono in grado di chiudere con successo un colloquio con un cliente.				
1.1.3	<b>Svolgere incarichi o mandati</b>	1.1.3.1 <b>Obbligatorio</b> Sono in grado di svolgere a regola d'arte e autonomamente incarichi o mandati.	1.1.3.2 <b>Obbligatorio</b> Sono in grado di trattare a regola d'arte e autonomamente le offerte per i clienti.	1.1.3.3 <b>Opzionale</b> Sono in grado di rispondere ai reclami dei clienti in modo cortese e appropriato e di elaborare e attuare soluzioni adatte nel quadro delle direttive aziendali.				
1.1.4	<b>Attuare misure di marketing e pubbliche relazioni</b>							
1.1.5	<b>Eseguire compiti di amministrazione del personale</b>							
1.1.6	<b>Eseguire procedure economico-finanziarie</b>	1.1.6.1 <b>Opzionale</b> Sono in grado di gestire la cassa in maniera responsabile e corretta.	1.1.6.2 <b>Opzionale</b> Sono in grado di trattare autonomamente le fatture dal ricevimento, alla contabilizzazione, all'archiviazione.	1.1.6.3 <b>Opzionale</b> Sono in grado di spiegare e dimostrare i vantaggi e gli svantaggi delle diverse modalità di pagamento.				
1.1.7	<b>Svolgere attività amministrative e organizzative</b>	1.1.7.1 <b>Obbligatorio</b> Sono in grado di redigere e-mail, lettere, fax e conferme e di trasmetterli ai destinatari in modo autonomo e corretto.	1.1.7.2 <b>Obbligatorio</b> Sono in grado di procurarsi informazioni, fissare appuntamenti e organizzare il lavoro nonché di analizzare e descrivere i processi di lavoro.	1.1.7.3 <b>Obbligatorio</b> Sono in grado di procurarsi dati relativi ai clienti in modo chiaro e coerente utilizzando i sistemi o gli strumenti aziendali.				
1.1.8	<b>Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda</b>  <b>Obbligatorio</b>  <b>Opzionale</b>	1.1.8.1 - 1.1.8.3 <b>Obbligatorio</b> Sono in grado di applicare le conoscenze sulle caratteristiche, sui prodotti e sui servizi dell'azienda di tirocinio e dei concorrenti.	1.1.8.4 <b>Obbligatorio</b> Sono in grado di applicare le conoscenze in materia di trasporti aerei e di svolgere i compiti principali.	1.1.8.5 / 1.1.8.9 <b>Obbligatorio</b> Sono in grado di applicare le conoscenze su alberghi e altre possibilità di alloggio, auto a noleggio e motorhome, crociere e crociere fluviali, vacanze in una casa battello e di trasmetterle ai clienti.	1.1.8.10 / 1.1.8.16 <b>Obbligatorio</b> Sono in grado di applicare le conoscenze sulle destinazioni e sulle responsabilità giuridiche nel ramo viaggi e di informare i clienti in modo completo e comprensibile.	1.1.8.11 <b>Obbligatorio</b> Sono in grado di spiegare il ramo viaggi con i suoi diversi orientamenti e settori d'attività.	1.1.8.12 <b>Obbligatorio</b> Sono in grado di elencare i principi per il computo dei diversi tipi di viaggio e di metterli in atto correttamente e in modo completo.	1.1.8.17 <b>Obbligatorio</b> Sono in grado di illustrare il possibile impatto del turismo sull'economia locale e sull'ambiente.
		1.1.8.6 <b>Opzionale</b> Sono in grado di applicare le conoscenze in materia di viaggi in autobus e di trasmetterle ai clienti.	1.1.8.7 <b>Opzionale</b> Sono in grado di applicare le conoscenze in materia di trasporto ferroviario e di trasmetterle ai clienti.	1.1.8.8 <b>Opzionale</b> Sono in grado di applicare le conoscenze in materia di traghetti e di trasmetterle ai clienti.	1.1.8.13 <b>Opzionale</b> Sono in grado di citare le attività specifiche svolte dalle agenzie di viaggi d'affari.	1.1.8.14 <b>Opzionale</b> Sono in grado di citare le attività specifiche svolte dagli operatori turistici e di spiegare l'organizzazione di tali aziende.	1.1.8.15 <b>Opzionale</b> Sono in grado di citare le attività specifiche svolte dalle agenzie turistiche.	

**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 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 in modo razionale, rapido ed economico, per allestire, correggere e scambiare documenti in maniera efficiente.	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