

Elenco di obiettivi di valutazione, ramo *Agenzie di viaggi* del 26 settembre 2011 (stato 1° gennaio 2017)

Avvertenze:

- Per facilitarne la leggibilità il presente documento è stato redatto utilizzando la forma maschile.
- Per "cliente" si intendono tutte le persone e organizzazioni per le quali gli impiegati di commercio forniscono prestazioni fuori e dentro l'azienda.
- Le competenze metodologiche, sociali e personali – **MSP** – sono descritte in dettaglio nel piano di formazione di base, parte A: competenze operative professionali, cap. 2 "Competenze metodologiche", cap. 3 "Competenze sociali e personali".
- I livelli di tassonomia **C1-C6** che definiscono il livello degli obiettivi di valutazione sono descritti nel capitolo 4.

Disposizioni in materia di obiettivi di valutazione aziendali obbligatori e opzionali¹

Per le persone in formazione nel ramo di formazione e d'esame *Agenzie di viaggi*, l'area disciplinare "Ramo e azienda" è costituita da **19 obiettivi di valutazione aziendali obbligatori** che devono essere trattati e raggiunti da tutte le persone in formazione e da **12 obiettivi di valutazione aziendali opzionali** di cui **7** devono essere trattati e raggiunti.

Per ogni persona in formazione i responsabili della formazione professionale dell'azienda di tirocinio scelgono individualmente gli obiettivi di valutazione opzionali nel quadro della composizione del programma di formazione. Il responsabile della formazione professionale tiene conto delle prerogative dell'azienda di tirocinio nonché, nella misura del possibile, delle preferenze e delle capacità della persona in formazione. Il programma di formazione è elaborato all'inizio del tirocinio per ogni persona in formazione. Il programma di formazione può essere modificato all'inizio di ogni semestre in caso di cambiamenti in seno all'azienda o in base alle esperienze nella sua attuazione. Non sono invece ammesse modifiche in corso di semestre.

Gli obiettivi di valutazione obbligatori e opzionali definiti per ogni semestre costituiscono anche la base delle situazioni di apprendimento e di lavoro e delle unità procedurali nel quadro del campo di qualificazione "Nota relativa all'insegnamento professionale" nonché per il campo di qualificazione "Pratica professionale - orale". Gli obiettivi di valutazione aziendali obbligatori e gli obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali appartengono al campo di qualificazione "Pratica professionale - scritto".

1.1. Obiettivo fondamentale – **Ramo & azienda** (risp. elaborare procedure economico-aziendali e/o procedure di servizi)

L'adozione di procedure economico-aziendali orientate ai clienti e ai servizi ha un'importanza centrale per l'attività degli impiegati di commercio. Essi conoscono a fondo le procedure nel loro ambito professionale e fanno fronte con competenza alle esigenze e alle richieste. A tale scopo mettono in campo conoscenze generali, conoscenze specifiche e metodi di lavoro appropriati. Grazie alla loro professionalità assicurano l'adozione di procedure di lavoro mirate nei campi della consulenza ai clienti, dell'attività specifica del ramo e dell'amministrazione.

¹ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

1.1.1 Obiettivo operativo – **Gestire materiale/merce o servizi**

Gli impiegati di commercio riconoscono l'importanza di una gestione professionale e sostenibile della merce, del materiale o dei servizi. Padroneggiano in modo efficiente e orientato agli obiettivi tutte le fasi di questo processo attuando le direttive aziendali e le disposizioni legali.

Competenze metodologiche	2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro	2.2 Pensiero e azione interdisciplinare
Competenze sociali e personali	3.5 Capacità di apprendimento	3.6 Coscienza ecologica

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>1.1.1.1 Acquisire materiale e cataloghi (C5) Opzionale Procuro il materiale e i cataloghi secondo le direttive aziendali. A questo fine eseguo i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - chiedere e paragonare offerte - chiarire condizioni e termini di consegna - monitorare le consegne - contestare e correggere le consegne incomplete - controllare/contabilizzare le fatture 	
<p>1.1.1.2 Immagazzinare/gestire materiale e cataloghi (C5) Opzionale Mi occupo di immagazzinare il materiale e i cataloghi a regola d'arte. Assisto e controllo lo svolgimento delle seguenti fasi del processo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - elaborare le ordinazioni - controllare le riserve - gestire il magazzino - redigere l'inventario 	

1.1.2 Obiettivo operativo – **Fornire consulenza ai clienti**

Gli impiegati di commercio sono consapevoli che i clienti rappresentano il principale gruppo di interesse dell'azienda. Gestiscono a regola d'arte le richieste dei clienti a loro completa soddisfazione. A tale scopo dispongono di buone conoscenze dei prodotti e servizi, di elevate competenze in materia di consulenza, di tecniche di vendita in funzione dei clienti, di orientamento verso le prestazioni di servizio e di un atteggiamento professionale nei confronti della qualità del servizio.

Competenze metodologiche

2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza

Competenze sociali e personali

3.2 Capacità di comunicazione

3.4 Forme comportamentali

Obiettivi di valutazione dell'azienda

1.1.2.1 Avviare i colloqui con i clienti (C5)

Obbligatorio

Avvio con successo i colloqui con i clienti, osservando i punti seguenti:

- elencare le diverse fasi del colloquio
- salutare il cliente
- prendere atto delle richieste del cliente
- determinare le esigenze

Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali

1.1.2.1 Avviare i colloqui con i clienti (C5)

Avvio con successo i colloqui con i clienti, osservando i punti seguenti:

- elencare le diverse fasi del colloquio
- salutare il cliente
- prendere atto delle richieste del cliente
- determinare le esigenze

Enumero i diversi tipi di comunicazione e sono in grado di applicarli. Sono consapevole del fatto che mi esprimo non solo verbalmente, ma anche con il corpo, con il tono della voce e con il modo di parlare (3 tipi di comunicazione).
Spiego l'effetto dei tre tipi di comunicazione sugli interlocutori.
Elenco i diversi livelli di comunicazione. So come si trasmette un'informazione e come questa viene recepita.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>1.1.2.2 Condurre i colloqui con i clienti (C5) Obbligatorio Conduco con successo i colloqui con i clienti, osservando i punti seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - soddisfare le esigenze - presentare una proposta di viaggio/ fornire una consulenza - illustrare le diverse possibilità, sottolineare il valore aggiunto della proposta avanzata e confutare le possibili obiezioni - trattare le obiezioni e il prezzo 	<p>1.1.2.2 Condurre i colloqui con i clienti (C5) Conduco con successo i colloqui con i clienti, osservando i punti seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - soddisfare le esigenze - presentare una proposta di viaggio/ fornire una consulenza - illustrare le diverse possibilità, sottolineare il valore aggiunto della proposta avanzata e confutare le possibili obiezioni - trattare le obiezioni e il prezzo
<p>1.1.2.3 Chiudere i colloqui con i clienti (C5) Obbligatorio Concludo con successo i colloqui con i clienti, osservando i punti seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - conclusione della prenotazione / opzione / scadenza vincolante - congedare il cliente - definire i passi successivi 	<p>1.1.2.3 Chiudere i colloqui con i clienti (C5) Obbligatorio Concludo con successo i colloqui con i clienti, osservando i punti seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - conclusione della prenotazione / opzione / scadenza vincolante - congedare il cliente - definire i passi successivi

1.1.3 Obiettivo operativo – **Eseguire incarichi e mandati**

Nel loro campo gli impiegati di commercio sono responsabili dello svolgimento di incarichi o mandati in funzione dei clienti. Consapevoli della qualità e del rispetto delle scadenze, eseguono secondo direttive interne le varie fasi dell'incarico o del mandato. Lavorano in modo indipendente, efficiente e impiegano a regola d'arte gli strumenti adeguati.

Competenze metodologiche	2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro	2.2 Pensiero e azione interdisciplinare
Competenze sociali e personali	3.2 Capacità di comunicazione	3.3 Capacità di lavorare in gruppo
Obiettivi di valutazione dell'azienda		Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
1.1.3.1 Eseguire incarichi o mandati (C3) Obbligatorio Mi occupo degli incarichi e dei mandati dei clienti in maniera competente e autonoma. Un mandato comporta in genere i compiti seguenti: - registrare i dati del cliente - eseguire la prenotazione - registrare ed elaborare l'incarico - confermare la prenotazione / allestire la fattura - controllare il pagamento - preparare, controllare e consegnare i documenti di viaggio - garantire il "follow-up"		
1.1.3.2 Allestire un'offerta (C3) Obbligatorio Preparo le offerte per i clienti a regola d'arte e autonomamente occupandomi di: - allestire l'offerta - garantire il "follow up" dell'offerta		

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>1.1.3.3 Gestire i reclami dei clienti (C5) Opzionale</p> <p>Prendo atto con cortesia e in maniera adeguata dei reclami dei clienti. Assumo un atteggiamento orientato alla soluzione e agisco in conformità con le direttive aziendali e in base alle mie competenze.</p> <p>All'occorrenza adotto altre misure opportune (controllo i risultati, informo superiori/fornitori di prestazioni/partner).</p>	<p>1.3.3.3 Gestire i reclami dei clienti (C5)</p> <p>Prendo atto con cortesia e in maniera adeguata dei reclami dei clienti. Assumo un atteggiamento orientato alla soluzione in base alle mie competenze.</p> <p>Elenco le misure da adottare all'occorrenza (controllo i risultati, informo superiori/fornitori di prestazioni/partner).</p>

1.1.4 Obiettivo operativo – **Attuare misure di marketing e di pubbliche relazioni**

Gli impiegati di commercio sono consapevoli dell'importanza del marketing e delle pubbliche relazioni per un'efficiente attività commerciale. Impiegano gli strumenti adeguati in funzione dei destinatari e della situazione.

Nessun obiettivo di valutazione per il ramo Agenzie di viaggi

1.1.5 Obiettivo operativo – **Eeguire compiti di amministrazione del personale**

Gli impiegati di commercio riconoscono l'importanza e l'utilità di un'efficiente amministrazione del personale. Eseguono secondo direttive con discrezione e correttezza i compiti loro assegnati. Impiegano documenti e strumenti adeguati agli obiettivi.

Nessun obiettivo di valutazione per il ramo Agenzie di viaggi

1.1.6 Obiettivo operativo – Eseguire procedure economico-finanziarie

Gli impiegati di commercio riconoscono l'importanza di elaborare correttamente le informazioni finanziarie. Svolgono lavori in campo finanziario secondo direttive e in modo coscienzioso.

Competenze metodologiche 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

Competenze sociali e personali 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative

3.5 Capacità di apprendimento

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>1.1.6.1 Gestire la cassa (C4) Opzionale Gestisco la cassa in maniera responsabile e competente, svolgendo i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aprire la cassa - gestire la cassa - controllare la cassa e adottare le misure necessarie in caso di discrepanze - chiudere la cassa 	
<p>1.1.6.2 Trattare le fatture (C3) Opzionale Mi occupo di ricevere, contabilizzare e archiviare le fatture in maniera autonoma.</p> <ul style="list-style-type: none"> - citare i centri di costo - convertire la valuta - spiegare il piano contabile - eseguire i rimborsi - illustrare i vantaggi e gli svantaggi degli acquisti in valuta 	<p>1.1.6.2. Convertire la valuta estera (C3) Con l'ausilio di un indice di conversione ufficiale di una banca o interno, converto correttamente il prezzo indicato in valuta estera di singole prestazioni in CHF.</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>1.1.6.3 Spiegare le modalità di pagamento dell'azienda di tirocinio (C3) Opzionale Spiego i vantaggi e gli svantaggi delle seguenti modalità di pagamento in relazione ai fornitori di prestazioni e/o ai clienti e sono in grado di impiegarle:</p> <ul style="list-style-type: none">- pagamento in contanti- carte di credito e di debito- buoni- assegni REKA / carta REKA- banca- LSV	

1.1.7 Obiettivo operativo – **Svolgere attività amministrative e organizzative**

Gli impiegati di commercio sono consapevoli della necessità di svolgere in modo efficiente e preciso i compiti amministrativi e organizzativi. Durante lo svolgimento di questi lavori assumono coscientemente compiti e funzioni utilizzando direttive e strumenti in modo corretto, efficiente e rispettoso dell'ambiente.

Competenze metodologiche	2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro	2.4 Presentazione efficace
Competenze sociali e personali	3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative 3.6 Coscienza ecologica	3.3 Capacità di lavorare in gruppo
Obiettivi di valutazione dell'azienda		Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
1.1.7.1 Redigere ed elaborare la corrispondenza (C5) Obbligatorio Redigo in modo autonomo e corretto i seguenti documenti secondo le direttive aziendali e le disposizioni legali e li trasmetto ai destinatari: - e-mail - lettere - fax - conferme, ecc.		
1.1.7.2 Gestire dati e documenti (C3)²		
1.1.7.2 Pianificare e organizzare il lavoro (C5)³ Obbligatorio Indico le mie fonti e descrivo come tratto le informazioni ottenute. Mi occupo di fissare appuntamenti e organizzare il lavoro, sono in grado di analizzare e descrivere i processi di lavoro.		
1.1.7.4 Gestire la posta lettere e la posta pacchi (C3)⁴		

² Abrogato il 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

³ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

⁴ Abrogato il 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>1.1.7.5 Utilizzare apparecchi tecnici (C3)⁵</p>	
<p>1.1.7.3 Elaborare i dati dei clienti (C5)⁶ Obbligatorio Gestisco i dati dei clienti in maniera chiara e coerente. Per svolgere i seguenti lavori utilizzo in maniera mirata i sistemi o strumenti messi a disposizione dall'azienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - registrare, gestire, strutturare, archiviare e aggiornare i dati dei clienti - trattare i dati confidenzialmente secondo le disposizioni legali e le direttive aziendali 	

⁵ Abrogato il 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

⁶ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

1.1.8 Obiettivo operativo – **Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda**

Gli impiegati di commercio sono consapevoli che le conoscenze della propria azienda, della concorrenza e del ramo rappresentano le basi fondamentali per il proprio lavoro. Utilizzano queste conoscenze per far fronte in modo autonomo e competente alle procedure di lavoro, alla consulenza alla clientela nonché ai compiti amministrativi.

Competenze metodologiche	2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro 2.4 Presentazione efficace	2.2 Pensiero e azione interdisciplinare
Competenze sociali e personali	3.2 Capacità di comunicazione 3.5 Capacità di apprendimento	3.3 Capacità di lavorare in gruppo

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
1.1.8.21 Conoscenze dei prodotti e servizi del ramo (C3)⁷ Obbligatorio Applico le conoscenze dei prodotti e servizi della concorrenza.	1.1.8.21 Conoscenze dei prodotti e servizi del ramo (C3)⁸ Applico le mie conoscenze dei prodotti e servizi del ramo.
1.1.8.12 Applicare le conoscenze dei prodotti e servizi della mia azienda di tirocinio(C3)⁹ Obbligatorio Applico le conoscenze dei prodotti e servizi della mia azienda di tirocinio.	1.1.8.12 Applicare le conoscenze dei prodotti e servizi della mia azienda di tirocinio(C3)¹⁰ Cito diverse modalità di vendita elencandone vantaggi e svantaggi.
1.1.8.3 Applicare le conoscenze dell'azienda di tirocinio (C2) Obbligatorio Descrivo le principali specificità della mia azienda di tirocinio a una persona esterna. Il mio superiore mi istruisce in merito alle caratteristiche da applicare: <ul style="list-style-type: none"> - obiettivi aziendali - forma giuridica/rapporti di proprietà - posizione di mercato - principali punti di forza 	

⁷ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

⁸ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

⁹ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

¹⁰ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>1.1.8.4 Applicare le conoscenze in materia di trasporto aereo (C4) Obbligatorio</p> <p>Per quanto riguarda il trasporto aereo eseguo i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - effettuare, modificare, controllare le prenotazioni - utilizzare i piani di volo - interpretare le tariffe di volo 	<p>1.1.8.4 Applicare le conoscenze in materia di trasporto aereo (C4)</p> <p>Per quanto riguarda il trasporto aereo eseguo i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - effettuare, modificare, controllare le prenotazioni - utilizzare i piani di volo - interpretare le tariffe di volo
<p>1.1.8.5 Impiego delle conoscenze nei settori alberghiero e paralberghiero, dell'autonoleggio e dei camper (C3)¹¹ Obbligatorio</p> <p>Informo i clienti delle offerte in merito a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - alberghi e altre possibilità di alloggio - Autonoleggio e camper 	<p>1.1.8.5 Impiego delle conoscenze nei settori alberghiero e paralberghiero, dell'autonoleggio e dei camper (C3)¹²</p> <p>Impiego le mie conoscenze dei prodotti in materia di</p> <ul style="list-style-type: none"> - alberghi e altre possibilità di alloggio - Autonoleggio e camper
<p>1.1.8.6. Impiego delle conoscenze attinenti ai viaggi in autobus (C3)¹³ Opzionale</p> <p>Comunico e spiego ai miei clienti le offerte riguardanti i viaggi in autobus</p>	<p>1.1.8.6 Impiego delle conoscenze attinenti ai viaggi in autobus (C3)¹⁴</p> <p>Impiego in modo mirato le mie conoscenze dei prodotti in materia di viaggi in autobus nella consulenza ai clienti.</p>
<p>1.1.8.7 Applicare le conoscenze in materia di trasporto ferroviario (C3)¹⁵ Opzionale</p> <p>Informo i clienti circa le possibilità di trasporto ferroviario illustrandole nel dettaglio.</p>	<p>1.1.8.7 Applicare le conoscenze in materia di trasporto ferroviario (C3)¹⁶</p> <p>Nella consulenza dei clienti applico in modo mirato le mie conoscenze in merito all'offerta ferroviaria.</p>

¹¹ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

¹² Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

¹³ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

¹⁴ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

¹⁵ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

¹⁶ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

<p>1.1.8.8 Applicare le conoscenze in materia di traghetti (C3)¹⁷ Opzionale</p> <p>Informo i clienti dell'offerta di traghetti.</p>	
<p>1.1.8.9 Applicare le conoscenze dei fornitori di prestazioni che offrono crociere e case battello (C3)¹⁸ Obbligatorio</p> <p>Informo i clienti dell'offerta di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - crociere e crociere fluviali - vacanze in una casa battello 	<p>1.1.8.9 Applicare le conoscenze dei fornitori di prestazioni che offrono crociere e case battello (C3)¹⁹</p> <p>Nella consulenza dei clienti applico in modo mirato le mie conoscenze in materia di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - crociere e crociere fluviali - vacanze in una casa battello

¹⁷ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

¹⁸ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

¹⁹ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>1.1.8.10 Applicare le conoscenze delle destinazioni (C3)²⁰ Obbligatorio</p> <p>Con l'ausilio di prospetti, informo i clienti in maniera approfondita e comprensibile sfruttando mie conoscenze specifiche sui diversi paesi.</p>	<p>1.1.8.10 Applicare le conoscenze delle destinazioni (C3)²¹</p> <p>Dispongo di conoscenze specifiche su tutti i paesi e le sfrutto in funzione dei clienti.</p>
<p>1.1.8.11 Conoscenze generali del ramo agenzie di viaggi (C2)²² Obbligatorio</p> <p>Illustro i diversi orientamenti e ambiti di attività di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - agenzie turistiche - operatori turistici - agenzie di viaggi d'affari - associazioni - società di interessi 	<p>1.1.8.11 Conoscenze generali del ramo agenzie viaggi (C2)²³</p> <p>Illustro i diversi orientamenti e ambiti di attività di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - agenzie turistiche - operatori turistici - agenzie di viaggi d'affari - associazioni - società di interessi
<p>1.1.8.12 Calcolo dei costi di viaggio (C3)²⁴ Obbligatorio</p> <p>Cito i principi per il calcolo dei costi dei seguenti tipi di viaggio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - viaggio individuale - viaggio di gruppo - viaggio a forfait dal punto di vista di un'agenzia turistica - viaggio a forfait dal punto di vista di un operatore turistico <p>ed eseguo il calcolo correttamente e con precisione.</p>	<p>1.1.8.12 Calcolo dei costi di viaggio (C3)²⁵</p> <p>Cito i principi per il calcolo dei costi dei seguenti tipi di viaggio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - viaggio individuale - viaggio di gruppo - viaggio a forfait dal punto di vista di un'agenzia turistica - viaggio a forfait dal punto di vista di un operatore turistico <p>ed eseguo il calcolo correttamente e con precisione.</p>

²⁰ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

²¹ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

²² Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

²³ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

²⁴ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

²⁵ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>1.1.8.13 Conoscenze delle attività di un'agenzia di viaggi d'affari (C2)²⁶ Opzionale</p> <p>Enumero le attività specifiche di un'agenzia che si occupa dell'organizzazione di viaggi d'affari, come:</p> <ul style="list-style-type: none"> - forme organizzative - condizioni per le aziende e i collaboratori - banca dati e base di clienti - mezzi di pagamento speciali - tasse - tariffe contrattuali generali 	
<p>1.1.8.14 Conoscenze delle attività e dell'organizzazione di un operatore turistico (C2)²⁷ Opzionale</p> <p>Enumero le attività specifiche svolte da un operatore turistico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - calcolo dei prezzi / definizione dei prezzi presso l'operatore turistico - collaborazione con partner sul posto <p>Spiego l'organizzazione degli operatori turistici.</p>	
<p>1.1.8.15 Conoscenze delle attività di un'agenzia turistica (C2)²⁸ Opzionale</p> <p>Enumero le attività specifiche svolte da un'agenzia turistica, come:</p> <ul style="list-style-type: none"> - calcolo dei prezzi / definizione dei prezzi presso l'agenzia turistica - micro touroperating - collaborazione con partner 	

²⁶ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

²⁷ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

²⁸ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>1.1.8.16 Conoscenze degli obblighi giuridici nel ramo viaggi (C3)²⁹ Obbligatorio</p> <p>Applico le mie conoscenze in materia di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - legge concernente i viaggi "tutto compreso" - condizioni generali di contratto e di viaggio (CGCV) - assicurazioni di viaggio - fondi di garanzia - ombudsman - norme d'ingresso - disposizioni sanitarie <p>e in merito sono in grado di informare i clienti in maniera approfondita e opportuna.</p>	<p>1.1.8.16 Conoscenze degli obblighi giuridici nel ramo viaggi (C3)³⁰</p> <p>Applico le mie conoscenze in materia di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - legge concernente i viaggi "tutto compreso" - condizioni generali di contratto e di viaggio (CGCV) - assicurazioni di viaggio - fondi di garanzia - ombudsman - norme d'ingresso - disposizioni sanitarie <p>e in merito sono in grado di informare i clienti in maniera approfondita e opportuna.</p>
<p>1.1.8.17 Aspetti del turismo sostenibile (C2)³¹ Obbligatorio</p> <p>Descrivo il possibile impatto del turismo sull'economia e sull'ambiente locali.</p> <p>Con l'ausilio di esempi spiego cosa possono fare i diversi fornitori di prestazioni (ad es. gli albergatori) per contribuire alla protezione dell'ambiente.</p>	<p>1.1.8.17 Aspetti del turismo sostenibile (C2)³²</p> <p>Descrivo il possibile impatto del turismo sull'economia e sull'ambiente locali.</p> <p>Con l'ausilio di esempi spiego cosa possono fare i diversi fornitori di prestazioni (ad es. gli albergatori) per contribuire alla protezione dell'ambiente.</p>

²⁹ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

³⁰ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

³¹ Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

³² Modifica del 12 dicembre 2016, in vigore dal 1° gennaio 2017

Il presente elenco di obiettivi di valutazione del ramo di formazione e d'esame *Agenzie di viaggi* entra in vigore il 1° gennaio 2012.

Berna, 23 settembre 2011

Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC)

Christine Davatz
Presidentessa

Roland Hohl
Segretario esecutivo

Il presente elenco di obiettivi di valutazione è approvato dall'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia giusta l'articolo 12 capoverso 1 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base per impiegata / impiegato di commercio AFC del 26 settembre 2011.

Berna, 26 settembre 2011

UFFICIO FEDERALE DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE E DELLA TECNOLOGIA (UFFT)
La Direttrice

Prof. Dott. Ursula Renold

Modifica dell'elenco di obiettivi di valutazione

Modifica del 12 dicembre 2016

Pagine 1 -16

- Disposizioni in materia di obiettivi di valutazione aziendali obbligatori e opzionali:
 - 19 obiettivi di valutazione aziendali obbligatori che devono essere trattati e raggiunti da tutte le persone in formazione.
 - 12 obiettivi di valutazione aziendali opzionali, di cui 7 devono essere elaborati.
- L'obiettivo di valutazione 1.1.8.6 è stato inserito.
- Sono stati abrogati i seguenti obiettivi di valutazione: 1.1.7.2, 1.1.7.4, 1.1.7.5
- Sono stati modificati i seguenti obiettivi di valutazione: 1.1.7.2, 1.1.7.3, 1.1.8.1, 1.1.8.2, 1.1.8.5, 1.1.8.7, 1.1.8.8, 1.1.8.9, 1.1.8.10, 1.1.8.11, 1.1.8.12, 1.1.8.13, 1.1.8.14, 1.1.8.15, 1.1.8.16, 1.1.8.17

Il presente elenco di obiettivi di valutazione del ramo di formazione e d'esame *Agenzie di viaggi* entra in vigore il 1° gennaio 2017.

Berna, 12 dicembre 2016

Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC)

Matthias Wirth
Presidente

Roland Hohl
Segretario esecutivo

Il presente elenco di obiettivi di valutazione è approvato dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione giusta l'articolo 12 capoverso 1 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base per impiegata / impiegato di commercio AFC del 26 settembre 2011.

Berna, 14 dicembre 2016

SEGRETERIA DI STATO PER LA FORMAZIONE, LA RICERCA E L'INNOVAZIONE (SEFRI)

Jean-Pascal Lüthi
Capodivisione Formazione professionale di base e maturità