

Schema delle competenze operative professionali Impiegata/Impiegato di commercio AFC, ramo ospedali/cliniche/case di cura (pagina 1)

Campi di competenze operative	Competenze operative professionali							
	1	2	3	4	5	6	7	8

1.1 Settore e azienda

Campi di competenze operative professionali (obiettivi particolari) con le competenze operative (obiettivi di valutazione)

1.1.1	Gestione materiale/merci o servizi	1.1.1.1 Obbligatorio Sono in grado di procurare materiale e merci secondo le direttive aziendali e di legge.	1.1.1.2 Obbligatorio Sono in grado di immagazzinare a regola d'arte materiale e merci in base alle esigenze e secondo le direttive aziendali e di legge.	1.1.1.3 Obbligatorio Sono in grado di organizzare la consegna di materiale/merci ai clienti, in conformità all'ordine ricevuto.				
1.1.2	Consulenza ai clienti	1.1.2.1 Obbligatorio Sono in grado di elaborare, a regola d'arte, le richieste dei clienti seguendo le direttive aziendali.	1.1.2.2 Obbligatorio Sono in grado di condurre colloqui con i clienti e fornire consulenze in modo cortese, convincente e mirato.	1.1.2.3 Obbligatorio Sono in grado di gestire le informazioni e i dati dei clienti per mezzo dei sistemi o degli strumenti aziendali in modo comprovabile e trasparente.				
1.1.3	Eseguire incarichi	1.1.3.1 Obbligatorio Sono in grado di eseguire gli incarichi a loro affidati in modo autonomo e a regola d'arte, con o senza la collaborazione di partner esterni.	1.1.3.2 Obbligatorio Sono in grado di rispondere ai reclami con cortesia e in modo adeguato e di elaborare e attuare soluzioni opportune.	1.1.3.3 Obbligatorio Sono in grado di svolgere i propri compiti in modo rapido, basandosi su un piano giornaliero e un elenco delle pendenze.				
1.1.4	Mettere in atto i provvedimenti del marketing e delle pubbliche relazioni	1.1.4.1 Opzionale Sono in grado di realizzare ricerche di mercato nell'ambito lavorativo relativo alle organizzazioni sanitarie	1.1.4.2 Opzionale Sono in grado di servirsi degli strumenti di marketing previsti nella comunicazione di vendita al fine di conquistare e fidelizzare clienti.					
1.1.5	Svolgere compiti di gestione del personale	1.1.5.1 Obbligatorio Sono in grado di spiegare i principi che sottendono alla gestione del personale.	1.1.5.2 Obbligatorio Sono in grado di elaborare un programma d'inserimento standardizzato e di spiegarlo in modo comprensibile.	1.1.5.3 Opzionale Sono in grado di descrivere i punti principali di un contratto di lavoro e il sistema retributivo.	1.1.5.4 Opzionale Sono in grado di indicare e interpretare i fattori essenziali del reclutamento e della fidelizzazione del personale.			
1.1.6	Realizzare processi economico-finanziari	1.1.6.1 Obbligatorio Sono in grado di spiegare i diversi elementi della contabilità finanziaria e aziendale.	1.1.6.2 Opzionale Sono in grado di spiegare lo scopo e la struttura del sistema contabile REKOLE incl. riporti.	1.1.6.3 Opzionale Sono in grado di calcolare e interpretare le statistiche e gli indicatori dell'economia aziendale all'interno dell'azienda.				
1.1.7	Svolgere attività amministrative e organizzative	1.1.7.1 Obbligatorio Sono in grado di redigere autonomamente e in modo corretto e-mail, appunti, corrispondenza, rapporti e verbali.	1.1.7.2 Obbligatorio Sono in grado di gestire dati e documenti in modo sicuro e verificabile, con l'ausilio del sistema aziendale di archiviazione protezione dati.	1.1.7.3 Obbligatorio Sono in grado di organizzare riunioni ed eventi, dalla pianificazione alla conclusione, in modo mirato ed efficiente.	1.1.7.4 Obbligatorio Sono in grado di gestire il disbrigo della posta (lettere e pacchi) in entrata e uscita a regola d'arte.	1.1.7.5 Obbligatorio Sono in grado di portare a termine compiti e richieste inerenti alla comunicazione, quali newsletter, bacheche, intranet oppure il giornale aziendale.	1.1.7.6 Opzionale Sono in grado di usare correttamente apparecchi tecnici e di garantirne l'ordinaria manutenzione.	1.1.7.7 Opzionale Sono in grado di analizzare l'aspetto della sicurezza e dell'ergonomia sul posto di lavoro e di presentare proposte migliorative in merito.
1.1.8	Applicare le conoscenze del proprio settore e della propria azienda	1.1.8.1 Obbligatorio Sono in grado di illustrare, supportati da una chiara documentazione, le caratteristiche, le peculiarità, i punti forti e quelli deboli dei prodotti e dei servizi relativi a un determinato ambito lavorativo.	1.1.8.2 Obbligatorio Sono in grado di illustrare, supportati da efficaci paragoni, le caratteristiche, le peculiarità, i punti forti dei prodotti e dei servizi dei principali concorrenti.	1.1.8.3 Obbligatorio Sono in grado di illustrare a una persona esterna gli aspetti e le principali particolarità di un'azienda.	1.1.8.4 Obbligatorio Sono in grado di illustrare, sulla base di un'adeguata documentazione e di mezzi ausiliari, le caratteristiche principali e l'evoluzione del settore dell'azienda.			

Panoramica delle competenze operative professionali per impiegata/impiegato di commercio (pagina 2, parte scuola professionale)

Campi di competenze operative	Competenze operative professionali	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