

Elenco di obiettivi di valutazione, ramo *Fiduciario / immobiliare*

Note:

- ai fini di una migliore scorrevolezza nella lettura, in questo documento viene utilizzato per tutte le persone il genere maschile.
- con il termine «cliente» si intendono tutte le persone e le organizzazioni per le quali gli impiegati di commercio erogano prestazioni all'esterno e all'interno dell'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.

Uso degli obiettivi di valutazione:

- tutte le persone in formazione nel ramo di formazione e d'esame **fiduciario / fiduciario-immobiliare** devono trattare e raggiungere **24 obiettivi di valutazione** aziendali.
- a questi si aggiungono 6 obiettivi di valutazione specifici in funzione del gruppo di aziende: **3 obiettivi di valutazione** per il gruppo aziendale «Fiduciaria» e 3 per il gruppo aziendale «Fiduciaria immobiliare», che devono essere elaborati e raggiunti dalle persone in formazione di ciascun gruppo aziendale.

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.

1.1.1 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. In questa procedura seguono con efficienza tutte le fasi necessarie per raggiungere l'obiettivo applicando le direttive aziendali e giuridiche.

Ramo fiduciario / immobiliare: nessun obiettivo di valutazione

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

Gli impiegati di commercio sono consapevoli del fatto che i clienti rappresentano il principale gruppo di interesse per l'azienda. Trattano in maniera professionale le richieste dei clienti preoccupandosi della loro completa soddisfazione. A tale scopo dispongono di buone conoscenze sui prodotti e servizi, di una buona competenza nella consulenza, di tecniche di vendita indirizzate ai clienti, di un orientamento ai servizi e di un atteggiamento professionale nei confronti della qualità del servizio reso.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda | Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali | Competenze MSP |
|---|---|---|
| <p>1.1.2.1 Trattare le richieste dei clienti (C3) Tratto le richieste dei clienti a regola d'arte e secondo le direttive aziendali. Svolgo i relativi lavori di seguito elencati attuando un comportamento gentile nei confronti del cliente: - accettare richieste personali e/o scritte dei clienti; - trattare e rispondere alle richieste dei clienti o inoltrarle alle persone competenti; - documentare in maniera verificabile i contatti con i clienti utilizzando l'apposita documentazione.</p> | | 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro 2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative 3.2 Capacità di comunicazione |
| <p>1.1.2.2 Condurre colloqui con i clienti (C5) Conduco colloqui con i clienti con cortesia, in modo convincente e mirato agli obiettivi. Nel farlo applico in modo mirato le mie conoscenze sui prodotti e sui servizi e procedo come segue: - preparare il colloquio con il cliente; - condurre il colloquio con il cliente (accertare le esigenze, mostrare varianti, mostrare il valore aggiunto delle proprie soluzioni, confutare possibili obiezioni, stabilire come procedere); - documentare il colloquio con il cliente ed effettuare i controlli del successo riscosso.</p> | | 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro 2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza 3.2 Capacità di comunicazione 3.4 Forme comportamentali |

| Obiettivi di valutazione dell'azienda | Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali | Competenze MSP |
|--|---|--|
| <p>1.1.2.3 Elaborare le informazioni sui clienti (C4) Gestisco informazioni e dati sui clienti in maniera chiara e verificabile. Per farlo, utilizzo i sistemi o gli strumenti aziendali in modo mirato per i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - analizzare i clienti e i gruppi di clienti; - rilevare, strutturare, memorizzare e aggiornare i dati dei clienti; - valutare i contatti con i clienti. <p>Tratto i dati sensibili in modo confidenziale nel rispetto delle direttive giuridiche e aziendali nonché secondo gli obblighi dei fiduciari (codice deontologico).</p> | | <p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p> |

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

Nel proprio campo gli impiegati di commercio sono responsabili dell'esecuzione di incarichi e mandati di clienti. Svolgono le varie fasi secondo le direttive interne dell'azienda, rispettando scadenze ed esigenze di qualità. Lavorano in modo autonomo ed efficiente impiegando in maniera professionale gli strumenti necessari.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda | Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali | Competenze MSP |
|---|---|--|
| <p>1.1.3.1 Eseguire incarichi e mandati (C3) Nel caso di incarichi e mandati di clienti e con partner commerciali esterni svolgo in modo corretto e autonomo i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - accettare le richieste dei clienti; - creare offerte; - rilevare i dati dei clienti e degli incarichi/mandati; - creare conferme dell'incarico/mandato; - trattare e generare incarichi e mandati; - garantire la corretta esecuzione degli incarichi e dei mandati. <p>In tal modo garantisco che i clienti siano soddisfatti dei prodotti e dei servizi nostri e di terzi. Tratto i dati sensibili in modo confidenziale nel rispetto delle direttive giuridiche e aziendali (protezione dei dati) nonché secondo gli obblighi dei fiduciari (codice deontologico).</p> | | <p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare 3.2 Capacità di comunicazione 3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p> |
| <p>1.1.3.2 Elaborare i reclami dei clienti (C4) Accetto reclami dei clienti mantenendo un atteggiamento di cortesia e ragionevole. Comunico la rimostranza al superiore e propongo una procedura ragionevole da seguire con i clienti e ai fini dell'esecuzione. Se necessario, impiego soluzioni appropriate.</p> | | <p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare 3.2 Capacità di comunicazione 3.4 Forme comportamentali</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'efficace attività commerciale. Ne utilizzano gli strumenti in funzione della situazione e dei destinatari.

Ramo fiduciario / immobiliare: nessun obiettivo di valutazione

1.1.5 Obiettivo operativo – Eseguire compiti di gestione del personale

Gli impiegati di commercio riconoscono l'importanza e l'utilità di una gestione del personale efficiente. Eseguono con discrezione e correttezza i compiti a loro assegnati secondo le direttive. A tale scopo utilizzano in modo mirato documenti e strumenti adeguati.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda | Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali | Competenze MSP |
|---|--|--|
| 1.1.5.1 Trattare i dati dell'amministrazione del personale (C3) Aggiorno con precisione le ore di lavoro, le assenze e i dati del personale per i mandati dei clienti o per la mia azienda formatrice. Posso spiegare un conteggio salariale, conosco i contributi del datore di lavoro e del lavoratore nell'ambito dell'assicurazione sociale e anche le prestazioni complementari. | | 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative 3.2 Capacità di comunicazione |

1.1.6 Obiettivo operativo – Eseguire procedure economico-finanziarie

Gli impiegati di commercio riconoscono l'importanza di una corretta elaborazione delle informazioni finanziarie. Svolgono lavori in campo finanziario secondo le direttive e in modo coscienzioso.

Per il ramo fiduciario / immobiliare questo obiettivo è compreso nell'obiettivo operativo 1.1.8

1.1.7 Obiettivo operativo – Svolgere attività amministrative e organizzative

Gli impiegati di commercio sono consapevoli della necessità di eseguire in modo preciso ed efficiente 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.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda | Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali | Competenze MSP |
|--|---|---|
| <p>1.1.7.1 Elaborare la corrispondenza (C5) Scrivo la seguente documentazione correttamente secondo le direttive e la inoltro ai destinatari: - e-mail; - appunti da mettere agli atti; - lettere; - rapporti; - testi per siti Web; - protocolli.</p> | | 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro 2.4 Presentazione efficace 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative 3.2 Capacità di comunicazione |
| <p>1.1.7.2 Gestire dati e documenti (C3) Gestisco dati e documenti in maniera sicura e verificabile. Per farlo, impiego il sistema di salvataggio di dati e di archiviazione aziendale secondo le direttive aziendali e giuridiche.</p> | | 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro 2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative 3.2 Capacità di comunicazione |
| <p>1.1.7.3 Organizzare riunioni ed eventi (C5) Preparo riunioni ed eventi e a tal fine eseguo i seguenti lavori in modo corretto ed efficiente: - pianificare riunioni ed eventi; - invitare partecipanti; - mettere a disposizione l'infrastruttura; - assistere i partecipanti; - creare protocolli / valutazioni; - documentare i partecipanti.</p> | | 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare 2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative 3.2 Capacità di comunicazione |

| Obiettivi di valutazione dell'azienda | Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali | Competenze MSP |
|--|--|--|
| <p>1.1.7.4 Trattare lettere e pacchi (C3) Mi occupo della posta in arrivo e in uscita e svolgo in modo affidabile i seguenti lavori inerenti a lettere e pacchi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - accettazione; - smistamento; - distribuzione (aperto, non aperto); - imballaggio; - raccomandata, affrancatura. | | <p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro 2.4 Presentazione efficace 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative 3.2 Capacità di comunicazione</p> |
| <p>1.1.7.5 Eseguire compiti di comunicazione (C3) Svolgo i compiti relativi alla comunicazione interna riportati di seguito secondo direttive aziendali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - newsletter, mailing, comunicazioni informative, documentazioni; - bacheca; - intranet, giornale interno. | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">coperto con 1.1.7.1</div> | <p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro 2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza 3.2 Capacità di comunicazione 3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p> |
| <p>1.1.7.6 Procurare e gestire materiale e attrezzature per ufficio (C3) Procuro materiale per ufficio, eventualmente anche attrezzature d'ufficio e arredo ufficio, secondo le direttive aziendali, provvedendo in modo corretto alla loro manutenzione e gestione secondo le direttive aziendali.</p> | | <p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro 2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative 3.6 Coscienza ecologica</p> |

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 (settore economico) 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.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda | Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali | Competenze MSP |
|---|---|--|
| <p>1.1.8.1 Impiegare conoscenze sui servizi (C2) Con l'ausilio di documentazioni o campioni significativi spiego le caratteristiche, le particolarità e i punti di forza dei prodotti e dei servizi della mia ditta.</p> | <p>1.1.8.1 Impiegare conoscenze sui servizi (C2) Con l'ausilio di documentazioni o campioni significativi spiego le caratteristiche, le particolarità e i punti di forza dei servizi della mia azienda e del mio ramo specifico.</p> <p>Questi li articolo nei seguenti campi d'attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - contabilità; - imposte e contributi; - immobili; - gestione del personale; - diritto sull'esecuzione per debiti e fallimentare; - diritto sui beni coniugali e successorio. | <p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p> |
| <p>1.1.8.2 Applicare le conoscenze sull'impresa (C5) Spiego i seguenti aspetti della mia azienda formatrice:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gruppi d'interesse e le loro esigenze; - linee guida; - sfondo storico; - forma giuridica / assetti proprietari; - organizzazione strutturale e/o procedurale; - posizione sul mercato; - punti di forza salienti. | <p>1.1.8.2 Applicare le conoscenze sull'impresa (C5) Spiego i seguenti aspetti della mia azienda formatrice ad una persona esterna:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gruppi d'interesse e le loro esigenze; - linee guida / filosofia / strategia; - sfondo storico; - forma giuridica / assetti proprietari; - organizzazione strutturale; - organizzazione procedurale; - posizione sul mercato; - cifre aziendali e finanziarie; - punti di forza salienti; - gestione e standard di qualità. <p>Presento tali aspetti in modo adeguato al destinatario con strumenti significativi.</p> | <p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p> |

| Obiettivi di valutazione dell'azienda | Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali | Competenze MSP |
|---------------------------------------|--|---|
| | <p>1.1.8.3 Applicare le conoscenze sul ramo (C2) Con l'ausilio di documentazioni e strumenti descrivo le caratteristiche principali e gli sviluppi del ramo nel quale opera la mia azienda formatrice.</p> <p>Tali caratteristiche le articolo come segue: - dimensioni e strutture dell'azienda; - cifre aziendali e finanziarie significative; - struttura degli impiegati; - significato politico-economico / regionale / sociale; - condizioni quadro giuridiche; - sviluppi / tendenze.</p> | <p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro 3.2 Capacità di comunicazione 3.5 Capacità di apprendimento</p> |
| | <p>1.1.8.4 Comprendere il contesto dell'attività commerciale e degli sviluppi (C4) Con l'ausilio di documentazioni o campioni significativi descrivo i fattori importanti dell'ambiente che incidono ora e in futuro sulla nostra attività commerciale e sul ramo.</p> <p>Questi li suddivido in base ai punti di vista e agli sviluppi - economici, - sociali, - tecnologici, - ecologici.</p> <p>Da questi deduco le opportunità e i rischi principali per la nostra ditta.</p> | <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare 3.5 Capacità di apprendimento</p> |
| | <p>1.1.8.5 Illustrare compiti, obblighi, servizi e aggiornamento professionali (C2) Illustro i compiti, gli obblighi e i servizi professionali dei collaboratori nel ramo.</p> <p>Menziono le associazioni di categoria e mostro i vantaggi di un'eventuale adesione o dei corsi di aggiornamento.</p> | <p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro 3.2 Capacità di comunicazione 3.4 Forme comportamentali 3.5 Capacità di apprendimento</p> |

| Obiettivi di valutazione dell'azienda | Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali | Competenze MSP |
|---|---|---|
| <p>1.1.8.6 Impiegare strumenti di lavoro Impiego correttamente gli strumenti di lavoro specifici del ramo come</p> <ul style="list-style-type: none"> - rapporti orari; - ordine del giorno; - controllo delle pendenze; - MS Outlook / Internet; - programmi di contabilità, software del ramo (tra cui quelli per la contabilità, elaborazione dei salari, imposte, gestione degli immobili) <p>e altri strumenti di lavoro.</p> | <p>1.1.8.6 Applicare gli strumenti di lavoro e il codice delle obbligazioni (C5) Applico in modo mirato gli strumenti di lavoro specifici del ramo. Nell'ambito del codice delle obbligazioni spiego i seguenti punti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - importanti disposizioni del diritto sulla regolamentazione del mandato, del lavoro e commerciale in relazione al mandante e ai relativi collaboratori; - disposizioni del proprio contratto di apprendistato; - differenze tra incarico/mandato e contratto di lavoro; - significato delle disposizioni vincolanti di un contratto collettivo di lavoro / vantaggi per le parti contrattuali nonché svantaggi per i datori di lavoro; - diritti e obblighi degli azionisti in termini di rischio di responsabilità; - differenze ditta individuale, Sagl, SA; - vantaggi e svantaggi di società di capitale e di persone. <p>Per fare un esempio tipico consiglio la forma giuridica della propria azienda.</p> | <p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p> |
| <p>1.1.8.7 Preparare ed effettuare le chiusure dei conti fondamentali (C5) Nelle chiusure dei conti svolgo i seguenti lavori a regola d'arte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - verifica della completezza e correttezza dei documenti contabili; - computo e contabilizzazione di documenti contabili; - stesura del bilancio d'esercizio comprensivo delle operazioni in uso di chiusura dei conti. | <p>1.1.8.7 Preparare ed effettuare le chiusure dei conti fondamentali (C5) Spiego con parole semplici e con l'ausilio di esempi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - contabilità concernente i debitori e i creditori; - sistema della contabilità delle voci in sospeso. <p>Nelle chiusure dei conti svolgo i seguenti lavori a regola d'arte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stesura del bilancio d'esercizio comprensivo delle operazioni in uso di chiusura dei conti; - calcolo della distribuzione dei dividendi secondo le disposizioni giuridiche; - calcolo e analisi delle seguenti cifre: <ul style="list-style-type: none"> - grado di liquidità 1-3; - grado di autofinanziamento; - grado di finanziamento esterno; - redditività del capitale proprio; - margine di profitto netto; - flusso di cassa (metodo diretto); - scadenza media dei debitori; - saldo di chiusura. <p>Mostro le misure adeguate per migliorare i valori degli indicatori problematici.</p> | <p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2 Approccio reticolare</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p> |

| Obiettivi di valutazione dell'azienda | Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali | Competenze MSP |
|---|---|---|
| <p>1.8.8.8 Eseguire a regola d'arte i lavori fondamentali nell'ambito delle imposte (C3) Nell'ambito delle imposte e del diritto fiscale svolgo i seguenti lavori a regola d'arte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - elaborazione dei formulari fiscali necessari; - compilazione di una tipica dichiarazione d'imposta di una persona fisica. | <p>1.8.8.8 Eseguire a regola d'arte i lavori fondamentali nell'ambito delle imposte (C3) Spiego con parole semplici e con l'ausilio di esempi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - soggetto d'imposta; - oggetto d'imposta; - contribuente; - imponibile e aliquota; - differenze e significato di imposte dirette e indirette; - criteri generici relativi all'assoggettamento all'imposta sul valore; - vantaggi e svantaggi dei tipi di conteggio; - sistema dell'imposta preventiva. <p>Nell'ambito delle imposte e del diritto fiscale svolgo i seguenti lavori a regola d'arte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - elaborazione di tre formulari fiscali necessari relativi a imposte federali; - compilazione di una tipica dichiarazione d'imposta di una persona fisica; - compilazione di formulari per l'imposta sul valore aggiunto; - compilazione del formulario per l'imposta preventiva e il controllo del rimborso; | <p>Competenze MSP</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare 3.2 Capacità di comunicazione 3.5 Capacità di apprendimento |

| Obiettivi di valutazione dell'azienda | Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali | Competenze MSP |
|--|---|---|
| <p>1.1.8.9 Eseguire a regola d'arte i lavori fondamentali nell'ambito dell'amministrazione di immobili (C3) Nell'ambito dell'amministrazione di immobili svolgo i seguenti lavori a regola d'arte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stesura di un contratto di gestione; - calcolo dell'adeguamento delle locazioni in base alle quotazioni vigenti (tasso di riferimento per le ipoteche, indice nazionale dei prezzi al consumo, aumento delle spese d'esercizio e di manutenzione); - apertura e annullamento di un conto di sicurezza; - esecuzione di un semplice conteggio completo sui costi per il riscaldamento e di esercizio; - calcolo delle rendite lorde e nette. | <p>1.1.8.9 Eseguire i lavori fondamentali nell'ambito dell'amministrazione di immobili (C3) Spiego con parole semplici e con l'ausilio di esempi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - significato e contenuti di un contratto di gestione / obblighi e regolamentazione delle competenze dei partner contrattuali; - formalità per un adeguamento della pigione; - condizioni per il permesso ad una sublocazione; - criteri per la verifica di disdette di locatari; - diritti e doveri delle parti in un contratto di locazione; - limite massimo per la garanzia nei contratti di locazione; - requisiti e procedura per la liberazione della garanzia; - acconti e pagamenti forfettari per le spese accessorie; - rendite lorde e nette; - forma, tipo di contratto e punti salienti di un contratto di mediazione nonché prestazioni correlate; - compiti del registro fondiario e informazioni nell'estratto del registro fondiario; - comproprietà e proprietà per piani; <ul style="list-style-type: none"> - regolamento; - fondo di rinnovamento; - assemblea dei proprietari; - protocollo. <p>Nell'ambito dell'amministrazione di immobili svolgo i seguenti lavori a regola d'arte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stesura di un contratto di gestione; - calcolo dell'adeguamento delle locazioni in base alle quotazioni vigenti (tasso di riferimento per le ipoteche, indice nazionale dei prezzi al consumo, aumento delle spese d'esercizio e di manutenzione); - apertura di un conto di sicurezza; - gestione di un conteggio completo dei costi per il riscaldamento e di esercizio; - calcolo delle rendite lorde e nette. - finanziamento di un appartamento di proprietà tenendo conto di: <ul style="list-style-type: none"> - redazione del calcolo della sostenibilità; - due diversi modelli di interessi ipotecari. | <p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> |

| Obiettivi di valutazione dell'azienda | Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali | Competenze MSP |
|--|--|--|
| <p>1.1.8.10 Eseguire i lavori fondamentali nell'ambito della gestione del personale e della contabilità stipendi (C3) Nell'ambito della gestione del personale e della contabilità salariale svolgo a regola d'arte i seguenti lavori per i mandati dei clienti o per la mia azienda formatrice:</p> <ul style="list-style-type: none"> - rilevamento delle informazioni necessarie per l'elaborazione mensile dei salari; - stesura dei conteggi mensili dei salari; - stesura di certificati di salario e della dichiarazione salariale annuale. | <p>1.1.8.10 Eseguire i lavori fondamentali nell'ambito della gestione del personale e della contabilità stipendi (C3) Spiego con parole semplici e con l'ausilio di esempi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - obiettivo e struttura del principio dei tre pilastri; - possibilità di usare fondi LPP; - elementi di un conteggio stipendi (deduzioni AVS/AI/IPG, AD, LAINF, indennità giornaliera in caso di malattia, LPP, indennità previste dalla legge). <p>Nell'ambito della gestione del personale e della contabilità stipendi svolgo i seguenti lavori a regola d'arte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stesura di un conteggio mensile del salario per un/a salariato/a; - stesura di un certificato di salario e della dichiarazione salariale annuale. | <p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare 2.4 Presentazione efficace 3.2 Capacità di comunicazione</p> |
| <p>1.1.8.11 Eseguire i lavori fondamentali nell'ambito dell'esecuzione e dei fallimenti (C5) Nell'ambito dell'esecuzione e dei fallimenti svolgo i seguenti lavori a regola d'arte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - applicazione del sistema di solleciti in uso; - analisi di un sistema di solleciti in uso e spiegazione dello stesso ad una persona esterna; elaborazione di proposte volte al miglioramento all'interno del team; - elaborazione di consigli per un'ulteriore procedura da attuare nel caso di clienti con attestati di carenza di beni; - attuazione dei passi necessari in qualità di creditore/creditrice (rappresentante del creditore) nel caso di un'esecuzione. | <p>1.1.8.11 Eseguire i lavori fondamentali nell'ambito dell'esecuzione e dei fallimenti (C5) Spiego con parole semplici e con l'ausilio di esempi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - differenze e conseguenze di diversi tipi di esecuzione; - procedura di un'esecuzione (pignoramento/realizzazione del pegno/fallimento); - pignoramento; - oggetti non pignorabili; - significato di un attestato di carenza di beni. <p>Nell'ambito dell'esecuzione e dei fallimenti svolgo i seguenti lavori a regola d'arte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - analisi di un sistema di solleciti in uso e presentazione di proposte di miglioramento; - elaborazione di consigli per un'ulteriore procedura da attuare nel caso di clienti con attestati di carenza di beni; - attuazione dei passi necessari in qualità di creditore/creditrice (rappresentante del creditore) nel caso di un'esecuzione. | <p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro 3.5 Capacità di apprendimento</p> |

| Obiettivi di valutazione dell'azienda | Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali | Competenze MSP |
|---------------------------------------|---|---|
| | <p>1.1.8.12 Eseguire a regola d'arte i lavori fondamentali nell'ambito del regime dei beni fra i coniugi e del diritto successorio (C3) Spiego con parole semplici e con l'ausilio di esempi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - differenze ed effetti dei diversi regimi di beni; - scopo e modalità delle porzioni legittime; - ordine di parentela; - forme testamentarie e formalità. <p>Nell'ambito del diritto successorio svolgo i seguenti lavori a regola d'arte apportando un esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - liquidazione del regime precedente (partecipazione agli acquisti senza contratto matrimoniale); - calcolo delle porzioni legittime del coniuge sopravvissuto e della prima parentela. | <p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare 2.4 Presentazione efficace</p> |

1.1.9 Obiettivo operativo – Impiegare conoscenze specifiche del proprio tipo di ramo (gruppo aziendale)

Gli impiegati di commercio del gruppo aziendale «**Fiduciaria**» sono consapevoli del fatto che devono svolgere i loro lavori secondo le direttive giuridiche e aziendali. Questi applicano le loro conoscenze nell'attività specifica del ramo e nella consulenza ai clienti in modo corretto e convincente.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda | Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali | Competenze MSP |
|---|--|--|
| <p>1.1.9.1 Preparare ed effettuare le chiusure dei conti speciali (C6) (gruppo aziendale «Fiduciaria»)</p> <p>Nelle chiusure dei conti svolgo i seguenti lavori a regola d'arte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stesura di un piano dei costi per una nuova azienda; - operazioni di chiusura dei conti per tutte le forme imprenditoriali con l'analisi degli effetti sui risultati d'esercizio: - cambiamenti di scorte magazzino merci; - costituzione/dissoluzione di riserve di merce; - rilevamento/cambiamento di lavori iniziati; - aumento/diminuzione di posizioni concernenti la svalutazione dei crediti; - ammortamenti; - ratei e risconti attivi e passivi; - acquisti privati / prestazioni in natura / quote private; - valutazione della liquidità nonché del flusso di cassa; elaborazione e motivazione di proposte volte al miglioramento per il cliente; - gestione di una contabilità salariale semplice e stesura di valutazioni mensili e annuali. | <p>1.1.9.1 Preparare ed effettuare le chiusure dei conti speciali (C6) (gruppo aziendale «Fiduciaria»)</p> <p>Spiego con parole semplici e con l'ausilio di esempi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - piano dei conti delle PMI e, sulla base di questo, piano dei conti per un piccolo esercizio; - costituzione o dissoluzione di riserve occulte e loro effetti; - requisiti, obiettivi e compiti dell'ufficio di revisione; - struttura della contabilità salariale. <p>Nelle chiusure dei conti svolgo i seguenti lavori a regola d'arte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stesura di un piano dei conti per un piccolo esercizio sulla base del piano dei conti delle PMI; - operazioni di chiusura dei conti per tutte le forme imprenditoriali con l'analisi degli effetti sui risultati d'esercizio; - modifiche delle scorte in base all'inventario; - costituzione/dissoluzione di riserve di merce; - rilevamento di lavori iniziati; - aumento/diminuzione di posizioni concernenti la svalutazione dei crediti; - ammortamenti; - ratei e risconti attivi e passivi; - acquisti privati; - valutazione della liquidità nonché del flusso di cassa; elaborazione e motivazione di proposte volte al miglioramento per i clienti; - gestione di una contabilità stipendi semplice e stesura di valutazioni mensili e annuali. | <p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> |

| Obiettivi di valutazione dell'azienda | Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali | Competenze MSP |
|---|--|---|
| <p>1.1.9.2 Eseguire lavori specializzati nell'ambito delle imposte (C3) (gruppo aziendale «Fiduciaria»)</p> <p>Nell'ambito del diritto fiscale svolgo i seguenti lavori a regola d'arte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - compilazione di una dichiarazione d'imposta di una persona giuridica e stesura della documentazione necessaria; - compilazione dei formulari 103/110 e R25. <p>Spiego la procedura dell'imposta preventiva dall'emissione al rimborso.</p> | <p>1.1.9.2 Eseguire lavori specializzati nell'ambito delle imposte (C3) (gruppo aziendale «Fiduciaria»)</p> <p>Spiego con parole semplici e con l'ausilio di esempi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - taxa d'emissione e dichiarazione; - formulari 103 o 110 e documentazioni per la dichiarazione. <p>Nell'ambito del diritto fiscale svolgo i seguenti lavori a regola d'arte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - compilazione di una semplice dichiarazione d'imposta di una persona giuridica e stesura della documentazione necessaria; - compilazione dei formulari 103 e R25. | <p>3.5 Capacità di apprendimento</p> |
| <p>1.1.9.3 Svolgere lavori concernenti contratti, spiegare disposizioni specifiche del ramo tratte dal Codice delle obbligazioni (C3) (gruppo aziendale «Fiduciaria»)</p> <p>Svolgo lavori a regola d'arte nei seguenti ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lavori legati al registro di commercio. <p>Spiego le procedure, le direttive o la documentazione riportata di seguito:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pubblicazione del registro di commercio; - effetto del registro di commercio; - fondamenti giuridici della revisione; - procedura al termine del bilancio d'esercizio. | <p>1.1.9.3 Svolgere lavori concernenti contratti, spiegare disposizioni specifiche del ramo tratte dal Codice delle obbligazioni (C5) (gruppo aziendale «Fiduciaria»)</p> <p>Spiego con parole semplici e con l'ausilio di esempi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - diritti e obblighi del consiglio d'amministrazione; - conseguenze dell'inserimento nel registro di commercio; - tre tipi di delega alla ditta fiduciaria; - quattro direttive giuridiche concernenti i principi di una contabilità regolare. <p>Con l'ausilio di un caso concreto motivo la scelta di un determinato tipo di contratto.</p> | <p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p> |

1.1.9 Obiettivo operativo – Impiegare conoscenze specifiche del proprio tipo di ramo (gruppo aziendale)

Gli impiegati di commercio del gruppo aziendale «**Fiduciaria immobiliare**» sono consapevoli del fatto che devono svolgere i loro lavori secondo le direttive giuridiche e aziendali. Questi applicano le loro conoscenze nell'attività specifica del ramo e nella consulenza ai clienti in modo corretto e convincente.

| Obiettivi di valutazione dell'azienda | Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali | Competenze MSP |
|---|---|--|
| <p>1.1.9.4 Eseguire lavori specializzati nell'ambito dell'amministrazione di immobili (C5) (gruppo aziendale «Fiduciaria immobiliare»)</p> <p>Nell'ambito dell'amministrazione immobiliare svolgo i seguenti lavori a regola d'arte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - verifica del formulario di iscrizione ed eventuali altre documentazioni degli interessati; - stesura di un contratto di locazione di appartamento; - scelta del tipo di contratto idoneo con motivazione; - verifica e motivazione di disdette ordinarie e straordinarie di un'abitazione familiare; - organizzazione della procedura della presa in consegna/consegna e presa in consegna dell'abitazione con accompagnamento; - lavori in seguito alla consegna dell'abitazione comprensivi del controllo delle spese; - calcolo e motivazione di una variazione della pigione e adeguamento del contratto. | <p>1.1.9.4 Eseguire lavori specializzati nell'ambito dell'amministrazione di immobili (C5) (gruppo aziendale «Fiduciaria immobiliare»)</p> <p>Spiego con parole semplici e con l'ausilio di esempi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - procedura per la presa in consegna o la consegna dell'amministrazione di immobili; - differenze tra contratto di locazione a tempo indeterminato, contratto di locazione a tempo determinato, contratto di locazione indicizzato e contratto di affitto scalare; - regolamentazione delle opzioni nei contratti indicizzati; - motivi per la variazione di un contratto di locazione; - assicurazioni obbligatorie o opportune e consigliate legate agli immobili; - differenze tra vizi lievi, normali e gravi e conseguenze giuridiche; - differenze tra un contratto di locazione di un'abitazione e quello di un locale commerciale. <p>Nell'ambito dell'amministrazione di immobili svolgo i seguenti lavori a regola d'arte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - verifica del formulario di iscrizione ed eventuali altre documentazioni dell'interessato; - stesura di un contratto di locazione d'abitazione; - scelta del tipo di contratto idoneo con motivazione; - verifica e motivazione di disdette ordinarie e straordinarie di un'abitazione familiare; - organizzazione della procedura della presa in consegna/consegna e presa in consegna dell'abitazione con accompagnamento; - lavori in seguito alla consegna dell'abitazione comprensivi del controllo delle spese; - calcolo e motivazione di una variazione della pigione e adeguamento del contratto. | <p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> |

| Obiettivi di valutazione dell'azienda | Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali | Competenze MSP |
|---|---|---|
| <p>1.1.9.5 Eseguire lavori specializzati nell'ambito dell'amministrazione di proprietà per piani (C3) (gruppo aziendale «Fiduciaria immobiliare»)</p> <p>Svolgo i seguenti lavori a regola d'arte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - organizzazione di un'assemblea di una proprietà per piani (data, locale dell'assemblea, invito con documentazione); - valutazione dell'adunanza dell'assemblea; - assegnazione razionale delle spese che la comunità o i singoli titolari della proprietà per piani devono sostenere. | <p>1.1.9.5 Eseguire lavori specializzati nell'ambito dell'amministrazione di proprietà per piani (C3) (gruppo aziendale «Fiduciaria immobiliare»)</p> <p>Svolgo i seguenti lavori a regola d'arte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - organizzazione di un'assemblea di una proprietà per piani (data, locale dell'assemblea, invito con documentazione); - valutazione dell'adunanza dell'assemblea; - assegnazione razionale delle spese che la comunità o i singoli titolari della proprietà per piani devono sostenere. | <p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p> |
| <p>1.1.9.6 Eseguire lavori specializzati nell'ambito del diritto reale, delle vendite e delle stime di immobili (C4) (gruppo aziendale «Fiduciaria immobiliare»)</p> <p>Redigo per i clienti una documentazione di vendita per un determinato immobile e illustro il contenuto.</p> | <p>1.1.9.6 Eseguire lavori specializzati nell'ambito del diritto reale, delle vendite e delle stime di immobili (C4) (gruppo aziendale «Fiduciaria immobiliare»)</p> <p>Spiego con parole semplici e con l'ausilio di esempi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - contenuto e entità della proprietà; - differenze tra proprietà esclusiva, comproprietà (ordinaria / qualificata = proprietà per piani) e proprietà comune; - concetti di servitù e pegno immobiliare; - differenze tra cartella ipotecaria e ipoteca; - scopo e contenuto di menzioni e annotazioni in caso di: <ul style="list-style-type: none"> - regolamento della proprietà per piani; - limitazione di costruzione; - contratto di locazione; - diritto di prelazione; - procedura nell'acquisto di un fondo; - contenuto di un contratto di compravendita; - condizioni per l'acquisto della proprietà; - scopo della valutazione di immobili; - composizione del valore reale e valore di reddito; - vizi dell'opera e termini di garanzia in caso di un vizio in un immobile nuovo. <p>Redigo una documentazione nella quale stabilisco per iscritto la realizzazione di una nuova costruzione nei miei dintorni.</p> <p>Redigo una documentazione di vendita per un determinato immobile e illustro il contenuto.</p> | <p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p> |

Il presente elenco di obiettivi di valutazione del ramo di formazione e d'esame *Fiduciario / immobiliare* 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