

branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Formazione professionale di base Impiegato/Impiegata di commercio AFC nel ramo Amministrazione pubblica

Versione 2016

Un prodotto del Ramo Amministrazione pubblica

© Branche Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica

Opuscolo Formazione professionale di base «Impiegato di commercio AFC/Impiegata di commercio AFC» nell'amministrazione pubblica

Care persone in formazione, cari formatori, care formatrici,
gentili signore, egregi signori,

la documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP/versione 2016) nonché il materiale didattico per i corsi interaziendali (versione 2016) per la formazione aziendale sono ora disponibili in formato elettronico.

Per quanto riguarda invece le basi formative queste sono riunite all'interno dell'opuscolo cartaceo **Formazione professionale di base «Impiegato di commercio AFC/Impiegata di commercio AFC» nell'amministrazione pubblica**. L'opuscolo è redatto in tre lingue (it/de/fr) ed è suddiviso in due parti. Nella prima parte:

- vi verrà illustrato come raggiungere la **competenza operativa professionale richiesta** ed elaborare il vostro programma di formazione aziendale;
- troverete una **panoramica di tutti gli obiettivi di valutazione** per l'azienda e per i corsi interaziendali insieme alle rispettive **competenze metodologiche, sociali e personali**;
- gli obiettivi di valutazione saranno suddivisi in **livelli di tassonomia** da C1 a C6 in modo da indicarvi il grado di complessità delle prestazioni che devono essere portate a termine.

Queste regole di base sono uguali per tutte le persone in formazione e per tutti gli/tutte le stagiaire.

Nella seconda parte dell'opuscolo sono contenuti documenti specifici per la formazione di base organizzata dall'azienda (FOA) e per quella organizzata dalla scuola (FOS). Tra questi figurano:

- le **direttive per la procedura di qualificazione aziendale** (basi giuridiche, SAL, UP, pratica professionale orale, pratica professionale scritta);
- il grafico con lo **svolgimento del tirocinio/dello stage aziendale di lunga durata**
- i **contenuti** dei corsi interaziendali.

Come potete notare, il ramo che avete scelto è davvero ricco e variegato! Utilizzando e consultando la documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni, il materiale didattico per i corsi interaziendali e l'opuscolo Formazione professionale di base «Impiegato di commercio AFC/Impiegata di commercio AFC» nell'amministrazione pubblica avrete la possibilità di informarvi ulteriormente sul vostro futuro professionale e personale. Vi auguriamo buona fortuna e una buona continuazione!

Ramo Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica



Thomas-Peter Binder
Presidente

Indice

Prodotti del ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica»	4
Competenza operativa professionale	5
Programma di formazione	5
Obiettivi di valutazione conformemente alla documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP)	6
Competenze metodologiche, sociali e personali conformemente alla documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP)	24
Livelli di tassonomia	27
Formazione di base organizzata dall'azienda (FOA)	
Procedura di qualificazione aziendale	29
Situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL)	31
Unità procedurali (UP)	32
Pratica professionale – orale	33
Pratica professionale – scritto	34
Pubblicazione delle note e possibilità di ricorso nell'ambito della procedura di qualificazione per la parte aziendale	34
Svolgimento del tirocinio	35
Regolamento organizzativo dei corsi interaziendali	36
Contenuti dei corsi interaziendali	38
Formazione di base organizzata dalla scuola (FOS)	
Procedura di qualificazione aziendale	40
Situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL)	42
Unità procedurale (UP)	43
Pratica professionale – orale	44
Pratica professionale – scritto	45
Pubblicazione delle note e possibilità di ricorso nell'ambito della procedura di qualificazione per la parte aziendale	45
Svolgimento dello stage aziendale di lunga durata	46
Regolamento organizzativo dei corsi interaziendali	47
Contenuti dei corsi interaziendali	49

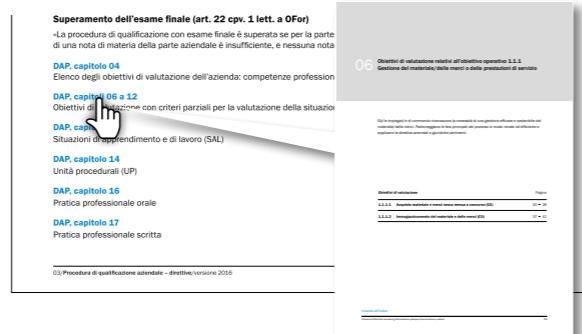
Prodotti del ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica»

Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni

- per la formazione di base organizzata dall'azienda (FOA)
- per la formazione di base organizzata dalla scuola (FOS)

La documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP), valevole dall'inizio del tirocinio 2016, è disponibile in formato elettronico nell'Extranet (area protetta) del sito web www.ov-ap.ch.

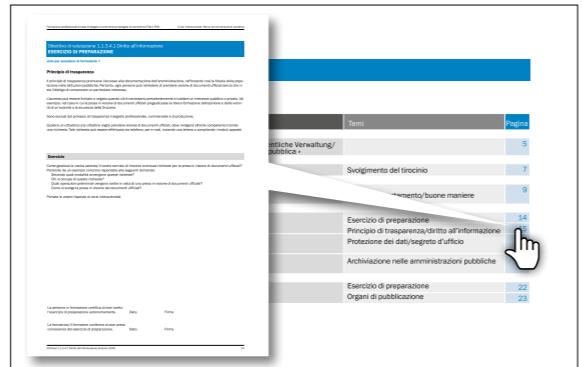
La documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni si compone di 18 capitoli. L'indice è provvisto di link che rimandano direttamente al relativo capitolo/tema. I vari capitoli/temi permettono di pianificare la formazione, di preparare la situazione di apprendimento e di lavoro (SAL) così come le unità procedurali (UP) e di ottenere importanti informazioni dettagliate presenti nelle direttive dell'ovap. Tutti i link sono di colore blu.



Materiale didattico dei corsi interaziendali

- per la formazione di base organizzata sia dall'azienda e dalla scuola (FOA e FOS)

Il materiale didattico dei corsi interaziendali, valevole dall'inizio del tirocinio 2016, è disponibile in formato elettronico nell'Extranet (area protetta) del sito web www.ov-ap.ch. L'indice rimanda direttamente alla rubrica o al tema desiderati.



Servizio moduli

Questo servizio mette a disposizione in formato PDF, Word o Excel tutti i moduli concernenti la formazione aziendale:

programma di formazione, SAL, UP, rapporto di pratica, documentazione delle attività eseguite, considerazioni sulle attività elaborate, collegamenti con i corsi interaziendali, collegamenti con la scuola professionale, controllo e riconoscimenti dei formatori/delle formatrici, esercizi di preparazione per i corsi interaziendali.



Opuscolo «Formazione professionale di base Impiegato/Impiegata di commercio AFC nel ramo Amministrazione pubblica»

Chi desidera una versione cartacea delle basi formative – ad esempio le direttive relative alla procedura di qualificazione aziendale, l'elenco degli obiettivi di valutazione, le competenze metodologiche, sociali e personali e la tassonomia degli obiettivi di valutazione – può ordinare l'opuscolo «Formazione professionale di base Impiegato/Impiegata di commercio AFC nel ramo Amministrazione pubblica» al Segretariato svizzero sul sito web www.ov-ap.ch.

Competenza operativa professionale

Raggiungimento della competenza operativa professionale

Per soddisfare i requisiti professionali come «Impiegato di commercio AFC/Impiegata di commercio AFC» acquisirete competenze operative professionali. Si tratta di un insieme specifico di competenze professionali, competenze metodologiche, competenze sociali e personali che vengono utilizzate di volta in volta in base alla situazione.

Nella documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP) della formazione aziendale «Ramo e azienda» vengono descritte diverse situazioni lavorative raggruppate in sette capitoli (obiettivi operativi):

Capitolo DAP	Situazione lavorativa
06	Gestire il materiale/le merci o le prestazioni di servizio
07	Consigliare i clienti
08	Eseguire mandati
09	Mettere in atto le misure di marketing e le pubbliche relazioni
10	Svolgere attività legate all'amministrazione del personale
11	Svolgere attività di supporto nel settore finanziario
12	Svolgere lavori amministrativi e organizzativi

La competenza professionale richiesta viene descritta negli obiettivi di valutazione. I relativi criteri parziali mostrano il modo in cui il raggiungimento della competenza professionale richiesta viene verificata e misurata.

Per gestire con successo una situazione lavorativa concreta sono necessarie, oltre alla competenza professionale, anche la competenza metodologica così come la competenza sociale e personale (DAP, capitolo 04). Pertanto il seguente elenco degli obiettivi di valutazione mostra, da un lato, gli obiettivi di valutazione (competenze professionali) che elaborerete nell'azienda formatrice e nel corso interaziendale. Dall'altro lato illustra le competenze metodologiche, sociali e personali che sono richieste in queste situazioni. I singoli obiettivi di valutazione sono provvisti di livelli di tassonomia che vi forniscono indicazioni della complessità degli obiettivi di valutazione (DAP, capitolo 05).

Programma di formazione

La legge sulla formazione professionale (LFPr) prevede nell'art. 20: ¹«Gli operatori della formazione professionale pratica si adoperano affinché le persone in formazione ottengano i massimi risultati d'apprendimento possibili e lo verificano periodicamente. ²Necessitano di un'autorizzazione cantonale per formare apprendisti; in merito il Cantone non può prelevare alcuna tassa.»

Nell'OPFr, art. 12 cpv. 1, l'autorizzazione per la formazione relativa (di cui si tratta nell'LFPr), indica, tra l'altro, «gli strumenti per la promozione della qualità della formazione come i piani di formazione e gli strumenti ad essi correlati».

La Deutschschweizer Berufsbildungsämter-Konferenz (DBK) e la Conferenza svizzera degli uffici della formazione professionale (CSFP) richiedono nel loro Manuale per la formazione di base in azienda sulla lista di controllo Diventare azienda formatrice **un piano di formazione aziendale**.

La documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni con il programma di formazione aziendale individuale è uno strumento che fornisce alle persone in formazione e anche ai formatori e alle formatrici un aiuto. Il programma e i contenuti dell'apprendimento sono trasparenti, possono essere pianificati e verificati.

La base della formazione aziendale è costituita dagli obiettivi di valutazione. Ha senso allineare il programma di formazione aziendale agli obiettivi di valutazione. Come mezzi ausiliari servono ai formatori e alle formatrici i modelli elettronici (il programma di formazione) e il seguente elenco degli obiettivi di valutazione. Con essi è possibile anche semplificare la preparazione della situazione di apprendimento e di lavoro (SAL): diverse attività danno origine a una situazione di apprendimento e di lavoro (SAL).

Obiettivi di valutazione conformemente alla documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP)

1.1.1

1.1.1 Obiettivo operativo – Gestione del materiale/delle merci o delle prestazioni di servizio

Gli/le impiegati/e di commercio riconoscono la necessità di una gestione efficace e sostenibile del materiale/delle merci. Padroneggiano le fasi principali dei processi in modo mirato ed efficiente e applicano le direttive aziendali e giuridiche pertinenti.

Obiettivi di valutazione dell'azienda

1.1.1.1

Acquisto materiale e merci senza messa a concorso (C5)

Acquisto materiale e merci secondo le direttive aziendali e giuridiche, svolgendo correttamente le seguenti attività:

- definire il fabbisogno
- richiedere offerte e confrontarle
- verificare le condizioni e i termini di consegna
- ordinare il materiale e le merci
- controllare le forniture
- segnalare e reclamare in caso di forniture errate
- controllare e contabilizzare le fatture dei fornitori

Criteri parziali per le SAL

- confronta le offerte ricevute, sulla base di criteri usuali dell'azienda, basate sull'analisi dei bisogni
- controlla la merce fornita e, in caso di forniture sbagliate, segnala gli errori in modo autonomo

Obiettivi di valutazione CI per tutte le persone in formazione

Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nelle amministrazioni comunali

Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nell'amministrazione cantonale

Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano negli uffici dei registri, uffici esecuzione e fallimenti e nei tribunali

1.1.1.1

Acquisti pubblici (C3)

Spiego le differenze tra varie forme di concorso pubblico.

Raffiguro, in modo graficamente corretto, le modalità di svolgimento di un concorso pubblico nel mio campo d'attività. Indico anche dove e in che forma viene pubblicato il concorso.

1.1.1.2

1.1.1.2

Immagazzinamento del materiale e delle merci (C5)

Immagazzino il materiale e le merci correttamente, tenendo in debita considerazione le seguenti esigenze:

- depositare il materiale e le merci forniti in magazzino
- aggiornare gli stock
- gestire il magazzino
- allestire l'inventario

Nello svolgimento di questa attività rispetto le direttive in materia di protezione della salute e di sicurezza sul lavoro. Inoltre tengo in considerazione le regole di sicurezza dell'azienda.

Criteri parziali per le SAL

- immagazzina il materiale correttamente, tenendo in considerazione le caratteristiche del prodotto e dell'azienda
- aggiorna correttamente e in modo affidabile gli stock e/o l' inventario

1.1.2

1.1.2 Obiettivo operativo – consigliare i clienti

Gli/le impiegati/e di commercio sono consapevoli che i clienti costituiscono il gruppo d'interlocutori più importante per l'azienda. Evadono le richieste dei clienti in modo professionale e a loro piena soddisfazione. Ciò implica una buona conoscenza dei prodotti e/o dei servizi, nonché la padronanza delle tecniche di consulenza e di vendita. A dipendenza del ramo, gli/le impiegati/e di commercio riconoscono l'importanza delle prestazioni di servizio nell'ambito del processo di vendita.

Obiettivi di valutazione dell'azienda

1.1.2.1

Mettere in pratica le conoscenze dei prodotti e dei servizi (C5)

Spiego le caratteristiche, le particolarità e i vantaggi dei prodotti e dei servizi offerti dalla mia azienda formatrice, con l'ausilio di documentazione o di esempi efficaci e significativi.

Applico queste conoscenze in modo mirato e convincente nell'ambito del mio lavoro con vari gruppi d'interesse, durante lo svolgimento dei processi di lavoro e dei compiti amministrativi.

Criteri parziali per le SAL

- raccoglie la documentazione e gli esempi in modo autonomo e mirato alle esigenze dei gruppi d'interesse
- riesce a convincere i gruppi d'interesse grazie all'impiego della documentazione supportata da spiegazioni pertinenti

Obiettivi di valutazione CI per tutte le persone in formazione

Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nelle amministrazioni comunali

Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nell'amministrazione cantonale

Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano negli uffici dei registri, uffici esecuzione e fallimenti e nei tribunali

1.1.2.1.1

Costituzione (C2)

Spiego i compiti dello Stato (Confederazione, Cantone, Comune) riallacciandomi alla Costituzione federale e a quella cantonale.

1.1.2.1.2

Compiti dello Stato (C2)

Indico i compiti attribuiti dalla Confederazione a Cantoni e Comuni con esempi attuali.

1.1.2.1.1-1

Regolamento comunale (C4)

Riallacciandomi ad esempi concreti, spiego il collegamento tra la mia realtà professionale e i compiti previsti dalla Legge organica comunale.

1.1.2.1.2-1

Compiti dello Stato (C2)

Indico l'ufficio pubblico competente nei vari campi nel mio Comune. Per ogni esempio indico anche i possibili collegamenti con altri uffici pubblici.

1.1.2.1.1-2

Costituzione cantonale (C4)

Riallacciandomi ad esempi concreti, spiego il collegamento tra la mia realtà professionale e i compiti previsti dalla Costituzione cantonale.

1.1.2.1.2-2

Compiti dello Stato (C2)

Indico l'ufficio pubblico competente nei vari campi nel mio Cantone. Per ogni esempio indico anche i possibili collegamenti con altri uffici pubblici.

1.1.2.1.1-3

Costituzione cantonale (C4)

Riallacciandomi ad esempi concreti, spiego il collegamento tra la mia realtà professionale e i compiti previsti dalla Costituzione cantonale.

1.1.2.1.2-3

Compiti dello Stato (C2)

Indico l'ufficio pubblico competente nei vari campi nel mio Cantone. Per ogni esempio indico anche i possibili collegamenti con altri uffici pubblici.

Obiettivi di valutazione conformemente alla documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP)

Obiettivi di valutazione dell'azienda

1.1.2.2

1.1.2.2 Servire in modo adeguato i gruppi d'interesse interni ed esterni (C5)

Riconosco il ruolo dei miei interlocutori. Mi comporto di conseguenza e agisco in modo mirato in funzione dei destinatari finali e della situazione specifica.

Esempi:

- Collaboratori di altre amministrazioni o settori dell'Amministrazione
- Gli esponenti delle autorità
- I cittadini in quanto utenti in diverse forme:
 - il contribuente (è un utente con degli obblighi, che si attende in contropartita un'assistenza efficace).
 - Il beneficiario di una prestazione sociale (l'utente ottiene aiuti finanziari dallo Stato e, proprio per questo, dipende in larga misura dallo stesso. Lo Stato esercita un monopolio. Esempio: beneficiari d'indennità di disoccupazione).
 - L'utente soggetto a regolamentazioni (l'utente è coinvolto in ispezioni e/o autorizzazioni. Egli ha degli obblighi legali, ma pretende che lo Stato svolga le sue attività in modo rapido e corretto. Esempio: ambito della sicurezza, settore della protezione dell'ambiente, ecc.)
 - L'acquirente/Il consumatore (l'utente acquista una prestazione versando una tassa. In questo caso lo Stato detiene una posizione di monopolio. Esempio: trasporti pubblici)

Criteri parziali per le SAL

- individua le caratteristiche dei gruppi d'interesse nelle diverse situazioni lavorative
- agisce in modo adeguato alle esigenze dei gruppi d'interesse nelle diverse situazioni, tenendo in considerazione le basi legali e rispettando le disposizioni dell'Amministrazione pubblica

Obiettivi di valutazione CI per tutte le persone in formazione	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nelle amministrazioni comunali	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nell'amministrazione cantonale	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano negli uffici dei registri, uffici esecuzione e fallimenti e nei tribunali
1.1.2.2.1 Compiti principali dello Stato (C2) Spiego, con parole mie, i compiti principali della Confederazione e del mio Cantone.	1.1.2.2.1-1 Compiti principali (C2) Riallacciandomi a esempi concreti, spiego il processo relativo alla realizzazione di varie prestazioni di servizio rivolte a diversi gruppi d'interesse.	1.1.2.2.1-2 Compiti principali (C2) Riallacciandomi a esempi concreti, spiego il processo relativo alla realizzazione di varie prestazioni di servizio rivolte a diversi gruppi d'interesse.	1.1.2.2.1-3 Compiti principali (C2) Riallacciandomi a esempi concreti, spiego il processo relativo alla realizzazione di varie prestazioni di servizio rivolte a diversi gruppi d'interesse.
1.1.2.2.2 Competenze (C2) Spiego in modo comprensibile le competenze relative ai compiti pubblici a livello federale, cantonale e comunale.	1.1.2.2.3 Ripartizione dei compiti (C2) Spiego la ripartizione dei compiti al mio livello amministrativo. Elenco vari gruppi d'interesse in base ai compiti dello Stato (con focalizzazione sui Cantoni e sui Comuni). Abbino i gruppi d'interesse ai rispettivi campi d'attività.		

Obiettivi di valutazione dell'azienda

1.1.2.3

1.1.2.3 Condurre e concludere colloqui di consulenza e/o di vendita (C5)

Svolgo colloqui di consulenza e/o di vendita con gli utenti in modo cordiale, convincente e finalizzato agli obiettivi, sfruttando in modo mirato le mie conoscenze dei prodotti e dei servizi. Procedo rispettando le seguenti fasi:

- preparare il colloquio con gli utenti
- svolgere il colloquio con gli utenti (illustrare il margine di manovra e le basi legali)
- preparare e/o eseguire l'atto amministrativo corrispondente.

Criteri parziali per le SAL

- prepara in modo autonomo i punti essenziali di un colloquio, quali per esempio le esigenze, gli obiettivi, i margini di manovra, ecc.
- conduce il colloquio in modo che si distinguano chiaramente le varie fasi e l'obiettivo che si vuole raggiungere

1.1.2.3.1 Tecniche di colloquio (C4) Conosco le regole per una comunicazione efficace e le applico sistematicamente. Sono consapevole che i messaggi possono essere interpretati in vari modi e mi accorgo dei malintesi.	1.1.2.3.1-1 Tecniche di colloquio (C5) Applico tecniche di colloquio di vario tipo a dipendenza della situazione.	1.1.2.3.1-2 Tecniche di colloquio (C5) Applico tecniche di colloquio di vario tipo a dipendenza della situazione.	1.1.2.3.1-3 Tecniche di colloquio (C5) Applico tecniche di colloquio di vario tipo a dipendenza della situazione.

Obiettivi di valutazione dell'azienda

1.1.2.4

1.1.2.4 Evadere i reclami degli utenti (C5)

(nel senso di un feedback negativo)

Ascolto i reclami degli utenti e dei gruppi d'interesse in modo adeguato e cordiale. Spiego i passi successivi.

Criteri parziali per le SAL

- riconosce i problemi
- cerca possibili soluzioni tenendo in considerazione il margine di manovra (direttive aziendali e giuridiche)

	1.1.2.4.1-1 Comportamento corretto in caso di reclami (C4) Distinguo i comportamenti corretti e scorretti in caso di reclami avallandomi di esempi tipo.	1.1.2.4.1-2 Comportamento corretto in caso di reclami (C4) Distinguo i comportamenti corretti e scorretti in caso di reclami avallandomi di esempi tipo.	1.1.2.4.1-3 Comportamento corretto in caso di reclami (C4) Distinguo i comportamenti corretti e scorretti in caso di reclami avallandomi di esempi tipo.

Obiettivi di valutazione conformemente alla documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP)

1.1.3

1.1.3 Obiettivo operativo – eseguire mandati

Gli/le impiegati/e di commercio sono incentivati a fornire i servizi e a eseguire i relativi processi in modo ottimale e mirato in funzione dei vari tipi di clienti, rispettando le direttive aziendali e le condizioni quadro giuridiche. Sono disposti a lavorare con gli strumenti adatti.

Obiettivi di valutazione dell'azienda

1.1.3.1 Spiegare il mandato dell'azienda formatrice (C2)

Spiego il mandato e i compiti dell'azienda formatrice in modo comprensibile. Tengo in considerazione le basi legali e indico i collegamenti con gli altri settori o uffici.

Criteri parziali per le SAL

- spiega correttamente quali sono i compiti dell'azienda formatrice
- spiega, in modo comprensibile, i collegamenti con altri settori o uffici

Obiettivi di valutazione CI per tutte le persone in formazione

Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nelle amministrazioni comunali

Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nell'amministrazione cantonale

Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano negli uffici dei registri, uffici esecuzione e fallimenti e nei tribunali

1.1.3.1

1.1.3.1.1-1 Mandato dell'azienda formatrice (C5)

Spiego il mandato e i compiti dell'azienda formatrice in modo comprensibile. La presentazione comprende:

- i gruppi d'interesse e le loro esigenze
- il piano di legislatura e i relativi obiettivi
- i cenni storici
- le forme di collaborazione a livello regionale
- la struttura organizzativa e operativa
- l'iter procedurale
- la posizione di mercato, i vantaggi legati alla posizione geografica
- gli indicatori finanziari e di altro tipo
- i punti di forza essenziali
- la gestione e le norme di qualità
- la gestione con mandato di prestazioni/budget globale
- (il New Public Management)

Presento questi temi in modo adeguato ai miei interlocutori supportando la mia presentazione con mezzi ausiliari efficaci.

1.1.3.1.1-2 Mandato dell'azienda formatrice (C5)

Spiego il mandato e i compiti dell'azienda formatrice in modo comprensibile. La presentazione comprende:

- i gruppi d'interesse e le loro esigenze
- il piano di legislatura e i relativi obiettivi
- i cenni storici
- le forme di collaborazione a livello regionale
- la struttura organizzativa e operativa
- l'iter procedurale
- la posizione di mercato, i vantaggi legati alla posizione geografica
- gli indicatori finanziari e di altro tipo
- i punti di forza essenziali
- la gestione e le norme di qualità
- la gestione con mandato di prestazioni/budget globale
- (il New Public Management)

Presento questi temi in modo adeguato ai miei interlocutori supportando la mia presentazione con mezzi ausiliari efficaci.

1.1.3.1.1-3 Mandato dell'azienda formatrice (C5)

Spiego il mandato e i compiti dell'azienda formatrice in modo comprensibile. La presentazione comprende:

- i gruppi d'interesse e le loro esigenze
- il piano di legislatura e i relativi obiettivi
- i cenni storici
- le forme di collaborazione a livello regionale
- la struttura organizzativa e operativa
- l'iter procedurale
- la posizione di mercato, i vantaggi legati alla posizione geografica
- gli indicatori finanziari e di altro tipo
- i punti di forza essenziali
- la gestione e le norme di qualità
- la gestione con mandato di prestazioni/budget globale
- (il New Public Management)

Presento questi temi in modo adeguato ai miei interlocutori supportando la mia presentazione con mezzi ausiliari efficaci.

Obiettivi di valutazione dell'azienda

1.1.3.2 Evadere le richieste degli utenti tenendo in considerazione i principi dell'amministrazione (C3)

Evado le richieste degli utenti in modo adeguato, tenendo in considerazione le direttive aziendali e giuridiche. Sbrigo le seguenti attività in modo consono agli utenti e con la dovuta cordialità:

- prendere in consegna richieste personali e/o scritte degli utenti
- evadere e rispondere alle richieste degli utenti, risp. trasmetterle alle persone competenti
- documentare i contatti con gli utenti in modo da poterli ricostruire in un secondo tempo.

Durante lo svolgimento mi attengo ai seguenti principi dell'amministrazione:

- conformità alla legge (principio di legalità)
- uguaglianza
- buona fede
- necessità e proporzionalità

Criteri parziali per le SAL

- rileva le esigenze degli utenti in modo esaustivo e le evade correttamente
- trasmette le richieste all'ufficio/alla persona competente con tutte le informazioni utili per la ricostruzione del caso

1.1.3.2

1.1.3.2.1 Principi dell'amministrazione in generale (C2)

Spiego l'applicazione dei quattro principi dell'amministrazione avvalendomi di esempi concreti.

- Princípio di legalità
- Princípio di uguaglianza
- Princípio della buona fede
- Princípio della necessità e della proporzionalità

1.1.3.2.1-1 Principi dell'amministrazione in generale (C2)

Illustro l'applicazione dei quattro principi dell'amministrazione avvalendomi di esempi concreti.

- Princípio di legalità
- Princípio di uguaglianza
- Princípio della buona fede
- Princípio della necessità e della proporzionalità

1.1.3.2.1-2 Principi dell'amministrazione in generale (C2)

Illustro l'applicazione dei quattro principi dell'amministrazione avvalendomi di esempi concreti.

- Princípio di legalità
- Princípio di uguaglianza
- Princípio della buona fede
- Princípio della necessità e della proporzionalità

1.1.3.2.1-3 Principi dell'amministrazione in generale (C2)

Illustro l'applicazione dei quattro principi dell'amministrazione avvalendomi di esempi concreti.

- Princípio di legalità
- Princípio di uguaglianza
- Princípio della buona fede
- Princípio della necessità e della proporzionalità

Obiettivi di valutazione conformemente alla documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP)

Obiettivi di valutazione dell'azienda

1.1.3.3

1.1.3.3 Indicare le basi legali (C3)

Indico ai miei utenti/interlocutori le disposizioni legali che stanno alla base del processo legato alla prestazione di un servizio.

Mi procura le basi legali necessarie utilizzando mezzi adeguati (Internet/Intranet, raccolta delle leggi, ...)

Criteri parziali per le SAL

- reperisce le basi legali in tempo utile
- si appoggia su basi legali pertinenti e le applica correttamente

Obiettivi di valutazione CI per tutte le persone in formazione	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nelle amministrazioni comunali	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nell'amministrazione cantonale	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano negli uffici dei registri, uffici esecuzione e fallimenti e nei tribunali
<p>1.1.3.3.1 La struttura gerarchica del diritto (C2) Spiego l'impostazione gerarchica del diritto nei vari settori dell'amministrazione e la loro interazione con esempi concreti.</p> <p>1.1.3.3.2 Basi/sistematica del diritto pubblico (C2) Spiego la differenza tra diritto privato e diritto pubblico facendo degli esempi concreti.</p>			
<p>1.1.3.3.3 Basi degli atti amministrativi (C3) Giustifico un atto amministrativo basandomi sui principi legali in vigore.</p>	<p>1.1.3.3.3-1 Decisioni e procedure di ricorso (C3) Redigo una decisione sulla scorta di direttive semplici. La mia decisione contiene tutte le basi legali necessarie.</p> <p>Spiego le procedure di ricorso sulla base di atti amministrativi concreti inerenti il mio campo d'attività.</p>	<p>1.1.3.3.3-2 Decisioni e procedure di ricorso (C3) Redigo una decisione sulla scorta di direttive semplici. La mia decisione contiene tutte le basi legali necessarie.</p> <p>Spiego le procedure di ricorso sulla base di atti amministrativi concreti inerenti il mio campo d'attività.</p>	<p>1.1.3.3.3-3 Decisioni e procedure di ricorso (C3) Redigo una decisione sulla scorta di direttive semplici. La mia decisione contiene tutte le basi legali necessarie.</p> <p>Spiego le procedure di ricorso sulla base di atti amministrativi concreti inerenti il mio campo d'attività.</p>

Obiettivi di valutazione dell'azienda

1.1.3.4

1.1.3.4 Svolgere le attività operative (C3)

Fornisco i servizi destinati agli utenti e ai gruppi d'interesse in modo competente lavorando in maniera autonoma nonché rispettando e applicando le basi legali, le scadenze, il segreto d'ufficio e le norme relative alla protezione dei dati. Utilizzo e spiego correttamente i rispettivi termini tecnici.

Criteri parziali per le SAL

- esegue i compiti e le prestazioni in modo affidabile
- rispetta le direttive e sfrutta, durante la fornitura della prestazione, i margini di manovra esistenti

<p>1.1.3.4.1 Diritto all'informazione (C3) Rispondo correttamente a una richiesta tenendo in considerazione la protezione dei dati e il segreto d'ufficio.</p> <p>1.1.3.4.2 Protezione dei dati/segreto d'ufficio (C2) Spiego, con parole mie, l'obiettivo della legge sulla protezione dei dati. Inoltre indico alcuni ambiti in cui la legge protegge l'azienda formatrice e/o le persone interessate e, viceversa, quando impone dei limiti.</p>			
<p>1.1.3.4.3 Archiviazione (C2) Conosco le direttive/sistemi d'archiviazione a livello cantonale e comunale e sono in grado di descrivere il principio della gestione di un archivio nel mio campo d'attività.</p>	<p>1.1.3.4.3-1 Archiviazione (C2) Verifico la necessità di archiviare i documenti. Se richiesto, indico le forme di archiviazione più appropriate con le relative scadenze.</p>	<p>1.1.3.4.3-2 Archiviazione (C2) Verifico la necessità di archiviare i documenti. Se richiesto, indico le forme di archiviazione più appropriate con le relative scadenze.</p>	<p>1.1.3.4.3-3 Archiviazione (C2) Verifico la necessità di archiviare i documenti. Se richiesto, indico le forme di archiviazione più appropriate con le relative scadenze.</p>

Obiettivi di valutazione conformemente alla documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP)

Obiettivi di valutazione dell'azienda

1.1.3.5

1.1.3.5 Applicare il regolamento sulle tasse (C3)

In caso di prestazioni soggette a tassa, applico correttamente il relativo regolamento.

Criteri parziali per le SAL

- applica correttamente il regolamento sulle tasse
- illustra correttamente i contenuti del regolamento sulle tasse

Obiettivi di valutazione CI per tutte le persone in formazione	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nelle amministrazioni comunali	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nell'amministrazione cantonale	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano negli uffici dei registri, uffici esecuzione e fallimenti e nei tribunali
1.1.3.5.1 Tasse e imposte (C2) Spiego, con parole mie, cosa sono le tasse e le imposte. Elenco le prestazioni, legate al mio campo d'attività, che sono soggette al pagamento di una tassa.			
1.1.3.5.2 Principio di copertura dei costi e principio d'equivalenza (C2) Spiego il principio di copertura dei costi e il principio d'equivalenza avvalendomi di esempi significativi.			

Obiettivi di valutazione dell'azienda

1.1.3.6

1.1.3.6 Tenere i registri (banca dati) (C3)

Tengo, in modo autonomo e correttamente, i registri (ufficiali) inerenti al mio campo d'attività (protezione dei dati, segreto d'ufficio, conservazione, cancellazione) ed eseguo le relative mutazioni.

Criteri parziali per le SAL

- spiega in modo corretto l'utilità dei registri
- esegue le mutazioni in maniera autonoma e senza commettere errori

1.1.3.6.1 Tenuta dei registri (C1) Elenco vari registri pubblici importanti e spiego il loro scopo e la loro utilità per il cittadino.	1.1.3.6.1-1 Tenuta dei registri (C1) In riferimento allo svolgimento delle mie attività concrete, indico le basi legali inerenti alla tenuta dei registri, in particolare alla tenuta del registro degli abitanti e del registro del personale.	1.1.3.6.1-2 Tenuta dei registri (C1) In riferimento allo svolgimento delle mie attività concrete, indico le basi legali inerenti alla tenuta dei registri.	1.1.3.6.1-3 Tenuta dei registri (C1) In riferimento allo svolgimento delle mie attività concrete, indico le basi legali inerenti alla tenuta dei registri.
1.1.3.6.2 Armonizzazione dei registri (C2) Descrivo il senso e lo scopo dell'armonizzazione dei registri.			

Obiettivi di valutazione dell'azienda

1.1.3.7

1.1.3.7 Collaborare nell'ambito delle pubblicazioni (C3)

Svolgo i lavori che mi vengono assegnati nell'ambito delle pubblicazioni relative al mio campo d'attività.

Criteri parziali per le SAL

- esegue correttamente i compiti ricevuti secondo le direttive
- verifica il proprio lavoro (autocontrollo)

1.1.3.7.1 Organi di pubblicazione (C2) Riallacciandomi a pubblicazioni concrete, indico le rispettive direttive relative al contenuto e alla forma. Elenco gli organi di pubblicazione applicabili nel mio campo d'attività.			
---	--	--	--

Obiettivi di valutazione dell'azienda

1.1.3.8

1.1.3.8 Conoscenze riguardo all'influsso politico esercitato sull'amministrazione (C2)

Descrivo l'influsso esercitato dalla politica sul mio settore amministrativo e le modalità di realizzazione della sua missione, avvalendomi di esempi di mia scelta.

Criteri parziali per le SAL

- indica almeno un esempio concreto
- identifica i fattori principali che esercitano un effetto in un settore amministrativo e le modalità di realizzazione delle sue missioni

	1.1.3.8.1-1 L'influsso politico sull'amministrazione (C5) Applicando criteri di mia scelta spiego il modo in cui la politica influenza sull'amministrazione e viceversa.	1.1.3.8.1-2 L'influsso politico sull'amministrazione (C5) Applicando criteri di mia scelta spiego il modo in cui la politica influenza sull'amministrazione e viceversa.	1.1.3.8.1-3 L'influsso politico sull'amministrazione (C5) Applicando criteri di mia scelta spiego il modo in cui la politica influenza sull'amministrazione e viceversa.
--	---	---	---

Obiettivi di valutazione conformemente alla documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP)

1.1.4

1.1.4 Obiettivo operativo – mettere in atto le misure di marketing e le relazioni pubbliche

Gli/le impiegati/e di commercio sono consapevoli dell'importanza del marketing e delle relazioni pubbliche ai fini di un'attività commerciale efficace e impiegano i relativi strumenti in modo confacente ai destinatari e alla situazione.

Obiettivi di valutazione dell'azienda

1.1.4.1 Evidenziare le misure nel campo delle relazioni pubbliche (C3)

Evidenzio le misure, nel campo delle PR (pubbliche relazioni), inerenti al mio settore d'attività e riferite a singoli gruppi d'interesse. Utilizzo i mezzi disponibili di quest'ultimi in modo mirato e adeguato ai destinatari finali.

Ritengo che anche il modo di pormi sia parte integrante di questo ambito e, di conseguenza, nello svolgimento delle mie funzioni, mi comporto in maniera autentica e spontanea.

Criteri parziali per le SAL

- impiega le tecniche di PR (pubbliche relazioni) in modo mirato e adeguato ai destinatari
- emana un'immagine autentica

Obiettivi di valutazione CI per tutte le persone in formazione

Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nelle amministrazioni comunali

Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nell'amministrazione cantonale

Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano negli uffici dei registri, uffici esecuzione e fallimenti e nei tribunali

1.1.4.1

1.1.4.1.1 L'importanza delle relazioni pubbliche per le Amministrazioni pubbliche (C5)

Traccio un confronto tra gli obiettivi e l'utilità di varie misure nel campo delle relazioni pubbliche.

1.1.4.1.2 Valori/comportamento/buone maniere (C3)

Metto in atto le principali regole per garantire una presenza e un comportamento professionale nelle relazioni con gli utenti e i colleghi nei seguenti ambiti:

- portamento
- linguaggio del corpo
- abbigliamento e presenza
- comportamento e buone maniere
- linguaggio e tono della voce

1.1.4.1.3 Descrivere le misure di marketing per promuovere la posizione geografica (C3)

Informo gli utenti in modo adeguato riguardo ai vantaggi legati alla posizione geografica del mio Cantone o del mio Comune di domicilio, nonché di Comuni a me noti.

1.1.5

1.1.5 Obiettivo operativo – svolgere attività legate all'amministrazione del personale

Gli/le impiegati/e di commercio sono consapevoli dell'importanza e dell'utilità di un'amministrazione del personale efficiente. Svolgono le rispettive attività con discrezione e correttezza impiegando i rispettivi documenti e strumenti in modo mirato in funzione dell'obiettivo.

Obiettivi di valutazione dell'azienda

1.1.5.1

Svolgere i compiti legati alle assunzioni e alle partenze del personale (C3)

Svolgo i seguenti compiti secondo le direttive aziendali e giuridiche:

- collaborare alla messa a concorso di posti
- preparare le disposizioni e le decisioni
- allestire i documenti per le assicurazioni sociali

Criteri parziali per le SAL

- svolge correttamente i compiti assegnati rispettando le direttive
- verifica il proprio lavoro secondo i criteri abitualmente applicati nel suo ambito professionale (autocontrollo)

Obiettivi di valutazione CI per tutte le persone in formazione

Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nelle amministrazioni comunali

Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nell'amministrazione cantonale

Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano negli uffici dei registri, uffici esecuzione e fallimenti e nei tribunali

1.1.5.1

1.1.5.1.1 Organigramma (C2)

Spiego correttamente alcuni organigrammi aziendali.

1.1.5.1.2 Prospettive professionali nell'Amministrazione pubblica (C2)

Descrivo le mie prospettive professionali con parole mie.

1.1.5.1.3 Rapporto d'impiego di diritto pubblico (C2)

Cito le caratteristiche di un rapporto d'impiego di diritto pubblico ed elenco le differenze rispetto a un rapporto d'impiego di diritto privato.

Obiettivi di valutazione conformemente alla documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP)

Obiettivi di valutazione dell'azienda

1.1.5.2

Elaborare dati relativi all'amministrazione del personale (C3)

Aggiorno, con precisione, i dati relativi:

- alla rilevazione del tempo di lavoro
- alle assenze
- alla gestione del personale Gestisco le prestazioni salariali complementari e sociali nonché le relative spese.

Criteri parziali per le SAL

- svolge i lavori in modo preciso
- corregge le registrazioni errate in modo corretto e informa, chi di dovere, attenendosi alle direttive aziendali

Obiettivi di valutazione CI per tutte le persone in formazione	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nelle amministrazioni comunali	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nell'amministrazione cantonale	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano negli uffici dei registri, uffici esecuzione e fallimenti e nei tribunali

1.1.6 Obiettivo operativo – svolgere attività di supporto nel settore finanziario

Gli/e impiegati/e di commercio sono stimolati a elaborare correttamente i dati e le cifre secondo le direttive in uso. Inoltre, sono disposti a elaborare queste informazioni alfine di ottenere degli strumenti di gestione finanziaria nonché i relativi rendiconti annuali.

Obiettivi di valutazione dell'azienda

1.1.6.1

Evadere le fatture in entrata e in uscita (C4)

Svolgo i seguenti lavori contabili utilizzando i relativi documenti e supporti elettronici secondo le direttive:

- Allestire ed elaborare i conti debitori
- Elaborare i conti creditori
- Correggere gli errori di calcolo e di contabilizzazione
- Evadere i richiami
- Spiegare la procedura d'esecuzione

Criteri parziali per le SAL

- allestisce correttamente i conti debitori
- contabilizza ed elabora i conti creditori secondo le direttive interne

Obiettivi di valutazione CI per tutte le persone in formazione	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nelle amministrazioni comunali	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nell'amministrazione cantonale	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano negli uffici dei registri, uffici esecuzione e fallimenti e nei tribunali

Obiettivi di valutazione dell'azienda

1.1.6.2

Collaborare ai lavori relativi alle chiusure contabili e ai preventivi (C3)

In occasione delle chiusure trimestrali e/o annuali, nonché durante l'allestimento dei preventivi svolgo i seguenti compiti secondo le direttive:

- preparare i dati e le statistiche
- per la chiusura: tenere e preparare la contabilità ausiliaria

Criteri parziali per le SAL

- svolge correttamente i compiti assegnati secondo le direttive
- verifica il proprio lavoro secondo i criteri abitualmente applicati nel suo ambito professionale (autocontrollo)

1.1.6.1.1 Esempi inerenti al piano contabile degli Enti pubblici (C2) Spiego i principi del modello contabile degli Enti pubblici sulla base di un esempio concreto.	1.1.6.1.1-1 Esempi inerenti al piano contabile degli Enti pubblici (C2) Spiego i principi del modello contabile degli Enti pubblici sulla base di un esempio concreto tratto dalla mia attività professionale.	1.1.6.1.1-2 Esempi inerenti al piano contabile degli Enti pubblici (C2) Spiego i principi del modello contabile degli Enti pubblici sulla base di un esempio concreto tratto dalla mia attività professionale.	1.1.6.1.1-3 Esempi inerenti al piano contabile degli Enti pubblici (C2) Spiego i principi del modello contabile degli Enti pubblici sulla base di un esempio concreto tratto dalla mia attività professionale.

Obiettivi di valutazione dell'azienda

1.1.6.3

Spiegare i costi e i ricavi (C2)

Spiego il contenuto e il significato dei costi e dei ricavi principali legati al mio campo d'attività, in modo comprensibile.

Criteri parziali per le SAL

- spiega correttamente il significato
- spiega correttamente i contenuti

1.1.6.2.1-1 Procedura d'approvazione (C2) Descrivo le modalità di svolgimento della procedura d'approvazione del conto consuntivo annuale ed elenco le basi legali nonché le relative scadenze.	1.1.6.2.1-2 Procedura d'approvazione (C2) Descrivo le modalità di svolgimento della procedura d'approvazione del conto consuntivo annuale ed elenco le basi legali nonché le relative scadenze.	1.1.6.2.1-3 Procedura d'approvazione (C2) Descrivo le modalità di svolgimento della procedura d'approvazione del conto consuntivo annuale ed elenco le basi legali nonché le relative scadenze.
1.1.6.2.2-1 Consuntivo annuale/preventivo (C5) Confrontando vari consuntivi annuali desumo le cause più probabili che determinano le differenze nei risultati.	1.1.6.2.2-2 Consuntivo annuale/preventivo (C5) Confrontando vari consuntivi annuali desumo le cause più probabili che determinano le differenze nei risultati.	1.1.6.2.2-3 Consuntivo annuale/preventivo (C5) Confrontando vari consuntivi annuali desumo le cause più probabili che determinano le differenze nei risultati.

Obiettivi di valutazione dell'azienda

1.1.6.4

Contabilizzare e registrare delle operazioni semplici (C3)

Contabilizzo e/o registro delle semplici operazioni in modo autonomo.

Criteri parziali per le SAL

- contabilizza correttamente le pezze giustificative
- le registra correttamente

Obiettivi di valutazione conformemente alla documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP)

1.1.7

1.1.7 Obiettivo operativo – svolgere lavori amministrativi e organizzativi

Gli/le impiegati/e di commercio sono stimolati a svolgere i lavori amministrativi e organizzativi in modo efficiente, senza perdere di vista l'orientamento all'utente e/o ai servizi. Sono pronti a lavorare con gli strumenti adeguati, prestando attenzione all'uso economico delle risorse a disposizione.

Obiettivi di valutazione CI per tutte le persone in formazione	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nelle amministrazioni comunali	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nell'amministrazione cantonale	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano negli uffici dei registri, uffici esecuzione e fallimenti e nei tribunali
--	--	--	---

Obiettivi di valutazione dell'azienda

1.1.7.1 Sbrigare la corrispondenza (C5)

Sbrigò correttamente la corrispondenza seguente, lavorando in modo autonomo o secondo le direttive e/o un esempio, e la trasmetto ai destinatari:

- e-mail
- lettere
- lettere brevi
- fax

Svolgo queste attività osservando le direttive aziendali.

Criteri parziali per le SAL

- sbrigla la corrispondenza in modo completo e senza errori
- tiene in considerazione le direttive aziendali

--	--	--	--

Obiettivi di valutazione dell'azienda

1.1.7.2 Elaborare documenti (C3)

Elaboro dei documenti adeguati alle esigenze dei destinatari, lavorando in modo autonomo oppure secondo le direttive e/o un esempio, utilizzando gli strumenti adatti.

Criteri parziali per le SAL

- elabora i documenti in modo completo e senza errori
- tiene in considerazione le direttive aziendali

--	--	--	--

Obiettivi di valutazione dell'azienda

1.1.7.3 Preparare documentazioni (C3)

Preparo delle documentazioni convincenti ed eseguite a regola d'arte, utilizzando gli strumenti adatti.

Criteri parziali per le SAL

- sceglie gli strumenti rispettivamente i programmi più adatti
- prepara i documenti correttamente

--	--	--	--

Obiettivi di valutazione dell'azienda

1.1.7.4 Gestire dati e documenti (C3)

Gestisco dati e documenti in modo autonomo.

Utilizzo gli strumenti in uso nel mio settore d'attività in modo ecologicamente sensato.

Mi attengo alle direttive relative:

- alla sicurezza dei dati
- al sistema d'ordine e di classificazione
- al sistema d'archiviazione nonché alle direttive aziendali e giuridiche.

Criteri parziali per le SAL

- spiega le direttive aziendali in materia di sicurezza dei dati
- ordina e classifica correttamente i documenti secondo le direttive aziendali

--	--	--	--

Obiettivi di valutazione conformemente alla documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP)

Obiettivi di valutazione dell'azienda

1.1.7.5

Preparare e garantire la buona riuscita di riunioni e manifestazioni (C3)

Prepara e seguo lo svolgimento delle riunioni e delle manifestazioni correttamente, rispettando le direttive aziendali.

Criteri parziali per le SAL

- pianifica ed esegue i lavori preparatori secondo le direttive
- organizza e svolge le attività richieste in modo ineccepibile e conformemente al compito ricevuto

Obiettivi di valutazione dell'azienda

1.1.7.6

Descrivere la struttura dell'Amministrazione e le sue competenze/responsabilità (C2)

Descrivo la struttura dell'Amministrazione pubblica in modo corretto.

Criteri parziali per le SAL

- spiega correttamente la struttura dell'Amministrazione
- spiega, in modo comprensibile, le competenze a essa associate

Obiettivi di valutazione dell'azienda

1.1.7.7

Gestire la corrispondenza (C3)

Gestisco la corrispondenza in entrata e in uscita, svolgendo in modo affidabile i seguenti compiti:

- presa in consegna
- smistamento
- distribuzione
- imballaggio
- affrancatura

Criteri parziali per le SAL

- distribuisce la posta in modo rapido e corretto
- prepara la posta in entrata e in uscita secondo le direttive aziendali

Obiettivi di valutazione CI per tutte le persone in formazione	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nelle amministrazioni comunali	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano nell'amministrazione cantonale	Obiettivi di valutazione CI per le persone in formazione che lavorano negli uffici dei registri, uffici esecuzione e fallimenti e nei tribunali

--	--	--	--

--	--	--	--

Competenze metodologiche, sociali e personali conformemente alla documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP)

Competenze metodologiche

CM 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

Estensione delle competenze metodologiche

Svolgo i miei lavori in modo efficiente e sistematico:

- scegliendo fonti d'informazione in funzione dei compiti e procurandomi in modo mirato le informazioni necessarie
- pianificando i miei lavori e progetti, fissando priorità e decidendo in funzione della situazione
- eseguendo il mio lavoro in modo mirato e avendo la consapevolezza dei costi
- controllando e documentando il lavoro eseguito
- analizzando il mio lavoro e le mie azioni per ottimizzare le prestazioni e il comportamento.

A questo scopo utilizzo metodi e mezzi ausiliari appropriati.

Criteri parziali per le SAL

- è riconoscibile un modo di procedere sistematico e pianificato
- autocontrollo effettuato in maniera soddisfacente

CM 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare

Estensione delle competenze metodologiche

Metto in relazione il mio lavoro con altre attività dell'azienda o dell'organizzazione per le quali lavoro:

- presentando in modo comprensibile i processi economico-aziendali, le forme di organizzazione e i rapporti economici generali
- identificando interdipendenze e punti di collegamento
- contribuendo a migliorare i processi di lavoro nel mio campo di attività.

A questo scopo utilizzo metodi e mezzi ausiliari appropriati.

Criteri parziali per le SAL

- rappresenta i processi in maniera corretta e comprensibile
- riconosce le relazioni, i collegamenti e le interdipendenze

CM 2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza

Estensione delle competenze metodologiche

Utilizzo metodi efficaci per attività di consulenza e negoziazione con partner esterni e interni:

- definendo bisogni e punti di vista dei miei interlocutori
- identificando e comprendendo messaggi verbali e non verbali dei miei interlocutori
- elaborando proposte di soluzione adeguate
- ottenendo buoni risultati per le diverse parti coinvolte.

Criteri parziali per le SAL

- comprende e interpreta correttamente i messaggi verbali e non verbali
- elabora proposte di soluzione accettabili per l'interlocutore

CM 2.4 Presentazione efficace

Estensione delle competenze metodologiche

Mi distinguo per la presentazione efficace dei miei lavori:

- pianificando e preparando le presentazioni
- svolgendo le presentazioni in modo convincente
- utilizzando una retorica e un linguaggio del corpo appropriati
- utilizzando mezzi ausiliari di presentazione in funzione dei destinatari e della situazione.

Criteri parziali per le SAL

- si presenta in modo convincente
- utilizza correttamente gli strumenti a disposizione

Competenze sociali e personali

CSP 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative

Estensione delle competenze sociali e personali

Sono molto disponibile a fornire una prestazione lavorativa ad alto rendimento:

- affrontando il mio lavoro con motivazione e riflessione
- adempiendo le esigenze e le richieste dei miei committenti e partner commerciali
- rispettando i termini e le direttive in materia di qualità
- sopportando lo stress, identificando le situazioni difficili e chiedendo aiuto se necessario
- assumendo la responsabilità del mio lavoro e del mio comportamento.

Criteri parziali per le SAL

- soddisfa i requisiti posti in termini di scadenze, di qualità e quantità.
- valuta correttamente le proprie risorse e capacità e, in caso di necessità, richiede pareri o assistenza

CSP 3.2 Capacità di comunicazione

Estensione delle competenze sociali e personali

Sono in grado di comunicare e assumere un comportamento adatto alla clientela:

- comprendendo in modo differenziato le affermazioni orali e scritte e con apertura nei confronti di idee e opinioni dei miei partner commerciali
- esprimendomi oralmente e per iscritto in funzione della situazione e degli interlocutori comunicando in modo chiaro e fondato le mie proposte e i miei punti di vista
- padroneggiando situazioni delicate, chiarendo i malintesi e i punti di vista e cercando delle soluzioni
- mantenendo la discrezione allo scopo di preservare gli interessi dei miei partner commerciali nei confronti della mia azienda o organizzazione.

Criteri parziali per le SAL

- recepisce in maniera differenziata le affermazioni verbali e scritte, in caso di necessità pone domande mirate
- si esprime oralmente e per iscritto in maniera corretta e adeguata all'interlocutore, mantenendo la necessaria discrezione e il segreto d'ufficio

CSP 3.3 Capacità di lavorare in gruppo

Estensione delle competenze sociali e personali

Sono in grado di lavorare sia in modo indipendente sia in gruppo. All'interno del gruppo:

- porto il mio contributo, accetto le decisioni adottate e le attuo
- formulo una critica costruttiva e sono in grado di ricevere e accettare critiche
- assumo la responsabilità del risultato di un lavoro di gruppo e difendo verso l'esterno la soluzione adottata.

Criteri parziali per le SAL

- esegue correttamente le decisioni prese dal superiore
- s'impegna attivamente all'interno del gruppo

CSP 3.4 Forme comportamentali

Estensione delle competenze sociali e personali

Nel mio comportamento personale attribuisco valore a buone forme comportamentali:

- con puntualità, affidabilità e ordine e agenda coscienziosamente
- adattando il mio aspetto alle norme dell'azienda o dell'organizzazione e presentandomi in funzione della situazione
- rispettando le regole di cortesia nel mio comportamento e nella mia comunicazione orale e scritta
- trattando le persone con la cortesia e il rispetto dovuti.

Criteri parziali per le SAL

- è puntuale, lavora in modo affidabile e tiene in ordine il posto di lavoro
- si presenta in modo curato, con un abbigliamento adeguato alla situazione (vedi direttive aziendali) e ha un atteggiamento rispettoso nei confronti degli utenti/gruppi d'interesse

Competenze sociali e personali

CSP 3.5 Capacità di apprendimento

Estensione delle competenze sociali e personali

Sono consapevole dei costanti mutamenti nel mondo del lavoro e nella società e sono pronto ad acquisire e sviluppare nuove competenze:

- con apertura verso le novità e reagendo con flessibilità ai cambiamenti
- utilizzando tecniche creative e di apprendimento adeguate e trasferendo alla pratica quanto appreso
- analizzando il mio processo di apprendimento e documentando i miei progressi in forma adeguata
- essendo consapevole che l'apprendimento continuo permette di consolidare la mia concorrenzialità sul mercato del lavoro e la mia personalità.

A questo scopo utilizzo metodi e mezzi ausiliari appropriati.

Criteri parziali per le SAL

- è interessato a nuovi compiti
- reagisce in maniera flessibile ai cambiamenti, grazie alla conoscenza di tecniche di lavoro appropriate

CSP 3.6 Coscienza ecologica

Estensione delle competenze sociali e personali

Assumo un comportamento ecologico e rispetto le prescrizioni e le regole di comportamento in materia. In particolare

- utilizzando in modo parsimonioso energia, beni, materiale di lavoro e di consumo
- avendo cura di impianti e attrezzature
- smaltendo i rifiuti in modo rispettoso dell'ambiente.

Criteri parziali per le SAL

- utilizza con parsimonia i materiali di consumo e smaltisce i rifiuti in modo ecologico
- tratta con cura le apparecchiature

Livelli di tassonomia

Come devo apprendere? Come devo sapere esattamente qualcosa?

Per rispondere a queste domande, l'americano Benjamin Bloom ha elaborato negli anni '50 un modello tassonomico.

Questo modello prevede sei livelli (complessità da 1 a 6). Il livello superiore comprende il livello inferiore precedente. Gli obiettivi di valutazione sono provvisti di una tale tassonomia (da C1 a C6). Il rimando al livello C chiarisce alle persone in formazione così come ai formatori e alle formatrici la complessità con cui deve essere fornita una prestazione. Ciò va dalla semplice riproduzione (apprendere e ripetere a memoria) fino alla complessa risoluzione del problema e alla valutazione.

Livello di complessità	Descrizione	Situazioni con esempio
C1 Sapere	Riportare quanto appreso, ricordare caratteristiche, fatti, dati, forme, metodi ecc.	Riportare informazioni e impiegarle in situazioni analoghe: <i>Indico i vantaggi e gli svantaggi della ditta individuale, della Sagl e della SA.</i>
C2 Comprendere	Mettere in pratica le conoscenze in un'altra forma, ad esempio riepilogare, rappresentare graficamente, spiegare in altre parole.	Non solo riportare le informazioni ma anche capirle: <i>Illustro ai/alle nostri/e clienti i processi più importanti del supporto di vendita nei canali di vendita e descrivo loro i vantaggi e gli svantaggi della scelta dei diversi canali di vendita.</i>
C3 Applicare	Usare le conoscenze in una situazione concreta.	Impiegare informazioni specifiche in diverse situazioni: <i>Preparo e rivedo in modo efficiente e mirato corsi di formazione per collaboratori/collaboratrici e incontri formativi per clienti. Sbrigò tutti i lavori dalla gara d'appalto, all'organizzazione, all'accompagnamento e allo svolgimento fino alla conclusione.</i>
C4 Analizzare	Ripartire in singole componenti, riconoscere le relazioni tra le parti di un insieme e i nessi argomentativi.	Suddividere i fatti in singoli elementi, individuare la relazione tra gli elementi e riconoscere i nessi: <i>Gestisco la classe coscienziosamente e con precisione. Apro, gestisco, controllo e chiudo la cassa e gestisco il libro cassa.</i>
C5 Sintetizzare	Impiegare le conoscenze in una nuova maniera, risolvere i problemi, prevedere le conseguenze dell'operato.	Combinare singoli elementi di un fatto e unirli a formare un insieme o delineare una soluzione per un problema: <i>Redigo autonomamente i seguenti documenti in modo corretto e secondo le direttive:</i> - E-mail Promemoria - Lettere - Rapporti - Testi per siti web <i>Li inoltro ai/alle clienti, superiori o collaboratori/collaboratrici e li archivio in modo sicuro e rintracciabile.</i>
C6 Valutare	Selezionare e applicare i criteri di valutazione per fatti, idee e soluzioni ecc.	Valutare determinate informazioni e fatti secondo criteri prestabiliti o scelti personalmente. <i>Valuto la correttezza e l'adeguatezza di un'offerta sulla base di criteri autodeterminati.</i>

Formazione di base organizzata dall'azienda (FOA)

con contratto di tirocinio

Direttive per la procedura di qualificazione aziendale ovap

Punto di partenza

Il ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» (ovap) è un ramo di formazione e d'esame della formazione professionale di base Impiegata di commercio/Impiegato di commercio riconosciuto della Segretaria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI).

Competenza del ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica»

Basi legali:

- Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Impiegata di commercio/Impiegato di commercio con attestato federale di capacità (AFC) del 26 settembre 2011 (Stato 1° maggio 2017)
- Piano di formazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC del 26 settembre 2011 (Stato 1° maggio 2017) della formazione di base organizzata dall'azienda
- Piano di formazione Impiegata di commercio/Impiegato di commercio. Parte A: competenze operative professionali – area disciplinare «Ramo e azienda» – Ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» del 26 settembre 2011 (Stato 1° maggio 2017)
- Regolamento organizzativo per i corsi interaziendali della scuola media di commercio (SMC), modello 3+1, versione 2017, del ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» datato il 31 agosto 2011 (Stato 1° maggio 2017)

Il ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» è responsabile della procedura di qualificazione per la parte aziendale e dei corsi interaziendali per gli stagiaires del ramo.

Le organizzazioni locali e regionali si fanno promotrici dei CI nel rispetto delle condizioni quadro. Il ramo assicura la qualità dei corsi interaziendali.

www.ov-ap.ch

www.skkab.ch/it

Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali

Procedura di qualificazione aziendale

La procedura di qualificazione per la parte aziendale si compone di 8 note conseguite nei luoghi di formazione e di 2 esami finali, uno orale e uno scritto.

Le basi legali sono sancite dall'art. 22 dell'Ordinanza in materia di formazione Impiegata di commercio/Impiegato di commercio con AFC (OFor) e dalla parte D del piano di formazione Impiegata di commercio/Impiegato di commercio AFC (PF).

Campi di qualificazione e note dei luoghi di formazione	Organizzazione/basi legali	Ponderazione		Arrotondamento a
		Caso standard: art. 22 cpv. 2 OFor	Caso speciale: art. 24 cpv. 2 OFor	
Pratica professionale - scritto	Esame scritto, 120 minuti. L'esame verte sugli obiettivi di valutazione dell'azienda e dei corsi interaziendali. «Nell'ambito delle procedure di qualificazione le prestazioni sono valutate con note intere o con mezze note. La nota migliore è 6 e la peggiore è 1. Le note inferiori a 4 indicano prestazioni insufficienti.» (Art. 34 cpv. 1 OFPr)	25%	50%	Note intere o mezze note
Pratica professionale - orale	Esame orale, 30 minuti, sotto forma di colloquio professionale e/o gioco di ruolo (ad esempio caso pratico, colloquio di vendita o di consulenza, colloquio riguardante un'attività lavorativa). L'esame verde sugli obiettivi di valutazione dell'azienda e dei corsi interaziendali, sulle competenze metodologiche, sociali e personali nonché sul rapporto di pratica delle persone in formazione. «Nell'ambito delle procedure di qualificazione le prestazioni sono valutate con note intere o con mezze note. La nota migliore è 6 e la peggiore è 1. Le note inferiori a 4 indicano prestazioni insufficienti.» (Art. 34 cpv. 1 OFPr)	25%	50%	Note intere o mezze note
Note del luogo di formazione per la parte aziendale	Le 8 note del luogo di formazione risultano esclusivamente dai seguenti elementi: 6 situazioni di apprendimento e di lavoro come elemento obbligatorio (azienda) 2 unità procedurali come elemento obbligatorio in ugual misura (azienda e corsi interaziendali) «La nota dei luoghi di formazione per la parte aziendale è data dalla media arrotondata al punto o al mezzo punto di otto note.» (Art. 22 cpv. 3 OFor)	50%	0%	Note intere o mezze note

Superamento dell'esame finale (art. 22 cpv. 1 lett. a OFor)

«La procedura di qualificazione con esame finale è superata se per la parte aziendale la nota raggiunge o supera il 4,0, e non più di una nota di materia della parte aziendale è insufficiente, e nessuna nota di materia della parte aziendale è inferiore al 3,0.»

DAP, capitolo 04

Elenco degli obiettivi di valutazione dell'azienda: competenze professionali, competenze metodologiche, sociali e personali

DAP, capitoli 06 a 12

Obiettivi di valutazione con criteri parziali per la valutazione delle situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL)

DAP, capitolo 13

Situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL)

DAP, capitolo 14

Unità procedurali (UP)

DAP, capitolo 16

Pratica professionale orale

DAP, capitolo 17

Pratica professionale scritta

Situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL)

Una situazione di apprendimento e di lavoro è un rapporto di formazione semestrale dell'azienda formatrice (art. 16 cpv. 3 OFor; parte D PF) che fornisce informazioni e permette di formulare una valutazione sulle prestazioni fornite all'interno dell'azienda e sul comportamento della persona in formazione. Le aziende formatrici sono quindi tenute a svolgere una SAL per semestre.

Le sei valutazioni semestrali confluiscono nel calcolo della nota del luogo di formazione per la parte aziendale (art. 22 cpv. 3 OFor).

Svolgimento di una SAL

Il formatore/la formatrice in azienda definisce una situazione di lavoro concreta che le persone in formazione devono affrontare sull'arco di almeno due mesi. Questa situazione serve a elaborare due degli obiettivi di valutazione prescelti focalizzati sulle competenze professionali. In seguito, le persone in formazione affinano anche le competenze metodologiche, sociali e personali (CMSp). Nelle descrizioni dei singoli obiettivi di valutazione (capitoli 06-12) è contenuta una proposta sulle CMSp che possono essere utilizzate per le SAL. Nell'ambito delle sei SAL devono essere verificate, almeno una volta, tutte le competenze metodologiche, sociali e personali.

In un colloquio iniziale con la persona in formazione, il formatore/la formatrice in azienda definisce la situazione di lavoro da affrontare e, in un secondo momento, da valutare in base ai relativi obiettivi di valutazione e alle competenze metodologiche, sociali e personali. Inoltre, il formatore/la formatrice in azienda definisce il livello che la persona in formazione deve raggiungere e le aspettative relative agli obiettivi di valutazione (competenze professionali) e ai criteri comportamentali (competenze metodologiche, sociali e personali).

Il formatore/la formatrice in azienda osserva le persone in formazione sull'arco di almeno due mesi e valuta le loro prestazioni e il loro comportamento in base ai criteri parziali degli obiettivi di valutazione e ai criteri parziali delle competenze metodologiche, sociali e personali. Il formatore/la formatrice in azienda motiva per iscritto il proprio giudizio e comunica alle persone in formazione la valutazione nell'ambito di un colloquio, nel quale illustra l'eventuale potenziale di miglioramento.

Sistema di valutazione e di giudizio

Per valutare le prestazioni e le competenze metodologiche, sociali e personali riferite a una situazione di lavoro specifica, il formatore/la formatrice in azienda può rifarsi a criteri parziali.

Il formatore/la formatrice in azienda procede alla valutazione sulla base di una griglia di 4 punti per ciascun criterio parziale:

0 punti	le aspettative non sono soddisfatte
1 punto	le aspettative sono parzialmente soddisfatte
2 punti	le aspettative sono soddisfatte
3 punti	le aspettative sono ampiamente soddisfatte

Punteggio massimo per SAL

Competenze professionali: 2 obiettivi di valutazione composti da 2 criteri parziali da 3 punti l'uno
1 competenza metodologica composta da 2 criteri parziali da 3 punti l'uno
1 competenza sociale e personale composta da 2 criteri parziali da 3 punti l'uno

12 punti
6 punti
6 punti
24 punti

Totale

Il punteggio relativo a ogni SAL viene convertito in base alla scala di note da 1 a 6.

Punti	22-24	20-21	18-19	16-17	14-15	11-13	9-10	6-8	4-5	2-3	0-1
Note	6	5.5	5	4.5	4	3.5	3	2.5	2	1.5	1

DAP, capitolo 13

Situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL)

Modulo SAL

Unitamente ai criteri parziali, il modulo per le SAL è disponibile anche in:

- BDEFT2
- rALS (front-end tool ramo)

Assegnazione e inserimento delle note del luogo di formazione nella BDEFT2 (banca dati)

Le aziende formatrici inseriscono le note direttamente nella BDEFT2 (oppure sincronizzando la rALS con la BDEFT2):

SAL 1 e SAL 2	entro la fine del primo anno di tirocinio
SAL 3 e SAL 4	entro la fine del secondo anno di tirocinio
SAL 5 e SAL 6	entro il 15 maggio del terzo anno di tirocinio

Unità procedurali (UP)

Con le unità procedurali, le persone in formazione elaborano un dossier su una procedura di lavoro (art. 16 cpv. 5 OFor; parte D PF). Il formatore/la formatrice in azienda definisce la procedura da elaborare. Le persone in formazione la elaborano, la descrivono e la documentano tramite l'unità procedurale (documentazione). Questo dossier viene valutato dal formatore/dalla formatrice in azienda. Le persone in formazione preparano inoltre una presentazione di questa procedura di lavoro, che viene illustrata nel corso interaziendale e valutata dai formatori CI/dalle formatrici CI (art. 22 cpv. 3 OFor).

Per elaborare il dossier e la presentazione, le persone in formazione hanno a loro disposizione 15 ore di lavoro in azienda.

Plagio

L'unità procedurale dev'essere creata dalla persona in formazione. Ai plagi viene assegnata la valutazione 1.

Sistema di valutazione e di giudizio

Il formatore/la formatrice in azienda valuta il dossier dal punto di vista del contenuto.

La presentazione viene valutata nell'ambito del corso interaziendale.

Per le valutazioni, i formatori/le formatrici in azienda e i formatori/le formatrici CI hanno a loro disposizione 8 criteri di valutazione (cfr. modulo per le UP: DAP, capitolo 14).

La valutazione avviene sulla base di una griglia di 4 punti per ciascun criterio di valutazione:

0 punti	le aspettative non sono soddisfatte
1 punto	le aspettative sono parzialmente soddisfatte
2 punti	le aspettative sono soddisfatte
3 punti	le aspettative sono ampiamente soddisfatte

Punteggio massimo per UP

Azienda: 8 criteri di valutazione da 3 punti

Corsi interaziendali: 8 criteri di valutazione da 3 punti

Totale

24 punti

24 punti

48 punti

Nell'ambito di un colloquio, il formatore/la formatrice in azienda comunica alle persone in formazione come è stato valutato il dossier. L'obiettivo del colloquio è di spiegare alle persone in formazione se hanno soddisfatto le aspettative e dove vi è un potenziale di miglioramento.

Le persone in formazione inviano, entro il termine prestabilito, il dossier corretto e valutato dal formatore/dalla formatrice in azienda all'organizzazione locale o regionale del ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» responsabile dei corsi interaziendali o all'indirizzo concordato con il/la responsabile dei corsi interaziendali.

La nota delle unità procedurali viene calcolata sommando i punti totalizzati nell'azienda formatrice (dossier) con quelli totalizzati nei corsi interaziendali (presentazione).

Punti	45-48	41-44	37-40	33-36	28-32	25-27	19-24	14-18	10-13	5-9	0-4
Note	6	5.5	5	4.5	4	3.5	3	2.5	2	1.5	1

DAP, capitolo 14

Unità procedurali (UP)

Modulo UP

Unitamente ai criteri di valutazione, il modulo per le UP è disponibile anche in:

- BDEFT2
- rALS (front-end tool del ramo)

Assegnazione e inserimento delle note del luogo di formazione nella BDEFT2 (banca dati)

Le aziende formatrici inseriscono le note direttamente nella BDEFT2 (oppure sincronizzando la rALS con la BDEFT2):

- UP 1 entro la fine del secondo anno di tirocinio
- UP 2 entro il 15 maggio del terzo anno di tirocinio

Pratica professionale – orale

La pratica professionale orale è un esame finale (art. 22 OFor; parte D PF).

Il candidato/la candidata elabora un rapporto sulla pratica professionale che funge da base per i periti d'esame/le perite d'esame. Questo rapporto permette di avere una visione della formazione pratica delle persone in formazione.

L'esame orale è individuale e verte sulla formazione pratica all'interno dell'azienda formatrice. I periti d'esame/le perite d'esame preparano un esame orale sotto forma di due situazioni di dialogo (colloquio tra una persona appartenente all'amministrazione e un interlocutore) e/o di colloqui professionali (colloquio tra due persone appartenenti all'amministrazione) sulla base del rapporto sulla pratica professionale, del programma di formazione, degli obiettivi di valutazione, delle competenze metodologiche, sociali e personali della formazione in azienda, dei corsi interaziendali, del programma dei CI e dei relativi materiali didattici.

DAP, capitolo 16

Rapporto di pratica

Modulo per il rapporto di pratica

Il modulo per il rapporto di pratica è disponibile anche in:

- rALS (Branchen-Front-End-Tool)

I periti d'esame/le perite d'esame preparano i casi da sottoporre al candidato/alla candidata nell'apposito modulo «Presentazione dei casi», che funge anche da base per il verbale d'esame.

Convocazione all'esame

Alle organizzazioni locali e regionali e ai capi periti/alle capi perite compete la convocazione all'esame dei candidati/delle candidate. Nella convocazione figurano:

- a) la data prevista per l'esame (giorno e ora);
- b) il luogo in cui avrà luogo l'esame;
- c) i mezzi ausiliari ammessi.

Svolgimento e contenuto

L'esame orale consiste in due situazioni di dialogo o colloqui professionali reali tra il candidato/la candidata e un utente/un'utente o altri interlocutori.

Per preparare le due situazioni i candidati/le candidate ricevono i casi d'esame, in particolare la situazione di partenza e i relativi mezzi ausiliari.

I candidati/le candidate hanno 5 minuti per preparare la situazione di dialogo o il colloquio professionale, che dovrà durare 15 minuti. In seguito, i candidati/le candidate ricevono nuovamente informazioni sulla successiva situazione di dialogo o sul successivo colloquio professionale e hanno 5 minuti per prepararsi. Segue il secondo colloquio, anch'esso della durata di 15 minuti.

Valutazione e assegnazione delle note

DAP, capitolo 04

Elenco degli obiettivi di valutazione dell'azienda: competenze professionali, competenze metodologiche, sociali e personali

DAP, capitolo 05

Livelli di tassonomia

Valutazione dei casi

Ogni caso viene valutato sulla base di due obiettivi di valutazione e dei relativi criteri parziali (competenze professionali) nonché di una competenza metodologica e di una competenza sociale e personale.

Competenze professionali	6 punti
Competenze metodologiche	3 punti
Competenze sociali e personali	3 punti
Totale	12 punti
Totale per i due casi 24 punti	

Puntu	22-24	20-21	18-19	16-17	14-15	11-13	9-10	6-8	4-5	2-3	0-1
Note	6	5.5	5	4.5	4	3.5	3	2.5	2	1.5	1

Pratica professionale – scritto

La pratica professionale scritta è un esame finale (art. 22 OFor; parte D PF).

Convocazione all'esame

Alle organizzazioni locali e regionali e ai capi periti/alle capi perite compete la convocazione all'esame dei candidati/delle candidate. Nella convocazione figurano:

- la data prevista per l'esame (giorno e ora);
- il luogo in cui avrà luogo l'esame;
- i mezzi ausiliari ammessi.

Svolgimento e contenuto

La pratica professionale scritta dura 120 minuti.

L'esame scritto si basa sugli obiettivi di valutazione della formazione aziendale e dei corsi interaziendali nonché sulla materia impartita nell'ambito dei corsi interaziendali, conformemente al programma dei corsi previsto dal ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica».

Ogni compito assegnato si riferisce ad almeno un obiettivo di valutazione.

Il 50–70% dei contenuti degli esami è uguale per tutte le persone in formazione e prevede domande riguardanti le amministrazioni pubbliche. Il restante 30–50% dei contenuti verte su questioni riguardanti specificatamente i gruppi di aziende (amministrazione comunale, uffici del registro fondiario; amministrazione cantonale, uffici d'esecuzione e dei fallimenti, tribunali).

Mezzi ausiliari

Nella convocazione all'esame vengono resi noti i mezzi ausiliari ammessi.

Valutazione e assegnazione delle note

In primo luogo è determinante che le risposte siano corrette e complete.

Al massimo si possono totalizzare 100 punti. Il totale va espresso in punti interi.

I punti totalizzati vengono convertiti in base alla seguente scala.

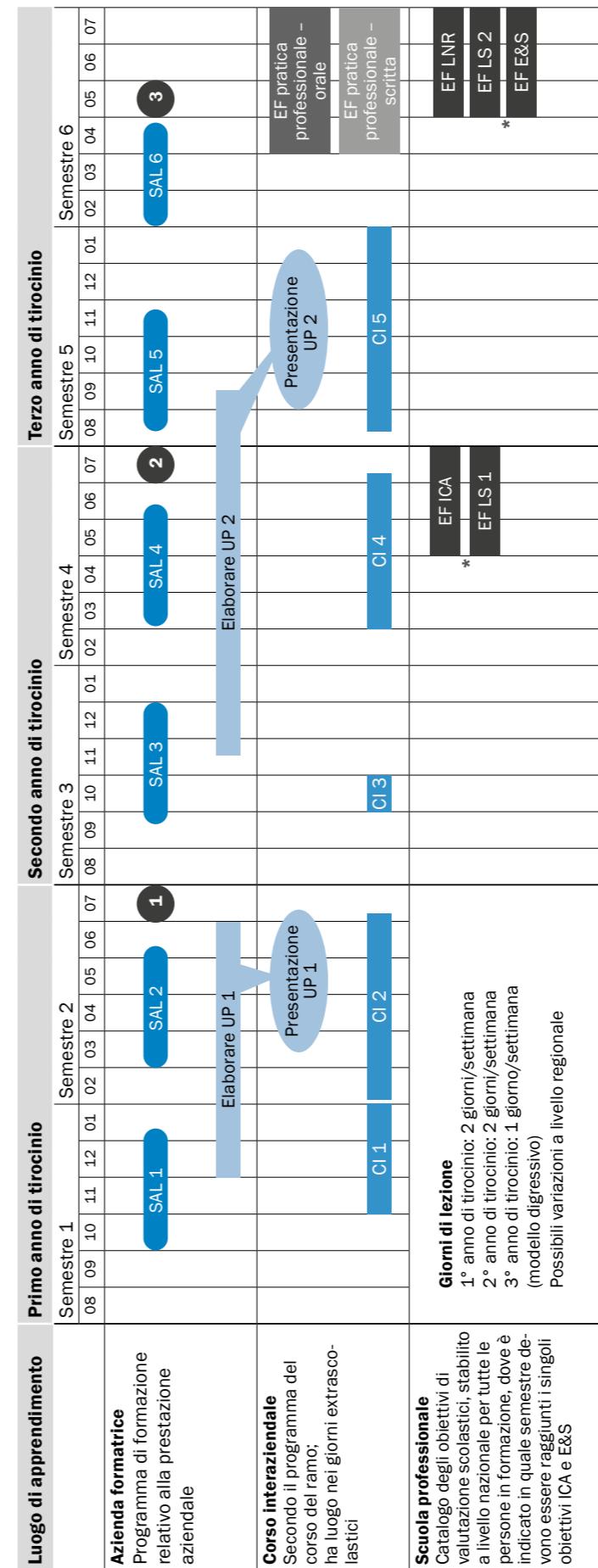
Punti	95-100	85-94	75-84	65-74	55-64	45-54	35-44	25-34	15-24	5-14	0-4
Note	6	5.5	5	4.5	4	3.5	3	2.5	2	1.5	1

Pubblicazione delle note e possibilità di ricorso nell'ambito della procedura di qualificazione per la parte aziendale

L'attestato federale di capacità e il certificato delle note vengono rilasciati dall'autorità preposta agli esami. Valgono i rimedi giuridici previsti dal diritto di ciascun cantone.

I moduli SAL e UP, così come il dossier UP (originale), dovranno essere conservati presso l'azienda formatrice fino al decorrere del termine di ricorso o, se del caso, fino alla conclusione della procedura di ricorso.

Svolgimento del tirocinio



* Tenere conto delle differenze cantonali

- 1 Assegnazione delle note BDEFIT2: SAL 1 e SAL 2 (entro la fine del primo AT)
- 2 Assegnazione delle note BDEFIT2: SAL 3 e SAL 4/UP 1 (entro la fine del secondo AT)
- 3 Assegnazione delle note BDEFIT2: SAL 5 e SAL 6/UP 2 (entro il 15 maggio del terzo AT)

Arearie disciplinari

- Lingua standard, lingua nazionale regionale (LNR)
- Lingua straniera 1 (LS 1)
- Lingua straniera 2 (LS 2)
- Informazione, comunicazione, amministrazione (ICA)
- Economia e società (E&S)
- Approfondire e collegare (A&C) e lavoro autonomo (LA)
- Competenze interdisciplinari
- Sport

Legenda	Situazione di apprendimento
SAL	e di lavoro
UP	Unità procedurale
CI	Corso interaziendale
EF	Esame finale
BDEFIT2	Banca dati
AT	Anno di tirocinio

Regolamento organizzativo dei corsi interaziendali

Sulla base dei seguenti documenti:

- Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Impiegata di commercio/Impiegato di commercio con attestato federale di capacità (AFC) del 26 settembre 2011 (Stato 1° gennaio 2015)
- Piano di formazione della formazione di base organizzata dall'azienda Impiegata di commercio/Impiegato di commercio AFC del 26 settembre 2011
- statuti del ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica»

il ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» emana il seguente regolamento organizzativo dei corsi interaziendali:

Articolo 1 Informazioni generali

Il regolamento organizzativo integra le disposizioni contenute nei documenti summenzionati.

Articolo 2 Organi e relative mansioni

Al comitato del ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» spetta la direzione strategica del ramo. La commissione CI del ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» assume il compito di sorveglianza dei corsi interaziendali. Ogni organizzazione locale e regionale dispone di una commissione corsi.

Articolo 3 Comitato

Il comitato elabora ed emana un regolamento organizzativo e il programma dei corsi interaziendali. Esso organizza la formazione continua dei formatori CI/delle formatrici CI delle organizzazioni locali e regionali. Esso presenta rapporti alla Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità di impiegati/impiegate di commercio.

Articolo 4 Commissione CI (commissione di sorveglianza)

I corsi interaziendali sono sottoposti alla sorveglianza della commissione CI. Sulla base degli statuti la commissione CI si compone di almeno 5 membri, nominati dal comitato. Essa coordina e controlla l'attività dei corsi. Assicura la qualità dei corsi interaziendali. Applica il concetto di controllo della qualità per i corsi interaziendali del ramo. Presenta i rapporti al comitato in merito alla qualità e all'avanzamento dei corsi interaziendali, che vengono svolti dalle organizzazioni locali e regionali. Incarica il comitato di adottare le misure necessarie per il miglioramento continuo della qualità e per l'organizzazione dei corsi interaziendali nell'ambito del controllo della qualità.

Articolo 5 Le organizzazioni locali e regionali e le relative commissioni corsi

Lo svolgimento dei corsi interaziendali per impiegati/impiegate di commercio viene demandato alle organizzazioni locali e regionali del ramo. Le organizzazioni locali e regionali del ramo dovranno, in particolare, occuparsi di quanto segue:

- Applicare in loco il programma dei corsi, elaborando a tal fine un programma e un orario delle lezioni dettagliato.
- Fissare i periodi dei corsi, rendere noti i corsi in programma e convocare gli apprendisti.
- Provvedere al coordinamento temporale dei giorni di corso insieme alle scuole professionali e alle aziende.
- Elaborare il preventivo dei costi e il conteggio.
- Garantire l'infrastruttura per lo svolgimento dei corsi interaziendali.
- Incaricare i formatori CI/le formatrici CI e i relatori CI/le relatrici CI.
- Redigere un'ordinanza disciplinare e sulle assenze per i corsi interaziendali, divulgandola alle aziende formatrici, alle persone in formazione, ai formatori/alle formatrici dei corsi interaziendali e ai relatori CI/alle relatrici CI nonché imporre l'applicazione.
- Se necessario, offrire supporto nella ricerca di alloggi durante i corsi interaziendali.
- Presentare rapporti alla commissione corsi e redigere delle liste di controllo secondo il concetto di controllo della qualità del ramo.

Ogni organizzazione locale e regionale istituisce una commissione corsi. Le commissioni corsi locali e regionali si costituiscono autonomamente (piano di formazione, parte C, 1.3). La commissione corsi dovrà occuparsi di quanto segue:

- Effettuare la sorveglianza in loco dei corsi interaziendali.
- Provvedere al rispetto dei contratti di prestazione con i cantoni.

Regolamento organizzativo dei corsi interaziendali

Articolo 6 Organizzazione, esecuzione e durata dei corsi interaziendali

Le aziende formatrici sono tenute a esonerare le persone in formazione per tutta la durata dei corsi interaziendali. La frequenza del corso è considerata come tempo lavorativo.

Le persone in formazione saranno convocate dalle organizzazioni locali e regionali.

I corsi interaziendali durano in totale 18 giorni, per un massimo di 8 ore al giorno (cfr. programma dei corsi). I corsi interaziendali avranno luogo in giorni non scolastici. 16 giorni di corsi interaziendali sono sovvenzionati dai cantoni. Al sesto semestre non sono previsti corsi interaziendali.

Articolo 7 Contenuti dei corsi interaziendali

La documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni così come il materiale didattico dei corsi interaziendali sono da intendersi come contenuti vincolanti dei corsi interaziendali. Il materiale fornito nell'ambito dei corsi interaziendali è rilevante ai fini dell'esame.

Articolo 8 Costi dei corsi

Le organizzazioni locali e regionali emettono le fatture alle aziende formatrici relative ai costi dei corsi interaziendali, al netto delle sovvenzioni. I costi aggiuntivi generati dalle persone in formazione durante la frequenza dei corsi interaziendali saranno a carico dell'azienda formatrice.

Nel caso in cui i costi dell'organizzazione, della preparazione e dello svolgimento dei corsi interaziendali non siano interamente coperti dai contributi delle aziende formatrici e del settore pubblico (sovvenzioni CI), eventuali donazioni di terzi o altri proventi, tali costi andranno a carico delle organizzazioni locali e regionali in quanto responsabili a livello finanziario dei corsi interaziendali in loco.

Questo regolamento organizzativo dei corsi interaziendali è stato approvato dalla Commissione di riforma il 31 agosto 2011.

Formazione di base organizzata dalla scuola (FoS) con contratto di stage

Corsi interaziendali

	Giorni	Contenuti per tutte le persone in formazione		Contenuti specifici per gruppo professionale
CI 1	2	Programma quadro		
		1.1.3.4.1 Diritto all'informazione		
		1.1.3.4.2 Protezione dei dati/segreto d'ufficio		
		1.1.3.4.3 Archiviazione	Archiviazione	
CI 2	3 + 1	1.1.3.7.1 Organi di pubblicazione		
		1.1.4.1.1 L'importanza delle relazioni pubbliche per le pubbliche amministrazioni		
		1.1.4.1.3 Descrivere le misure di marketing per promuovere la posizione geografica		
		1.1.2.1.1 Costituzione	Costituzione	
		1.1.2.1.2 Compiti dello Stato	Compiti dello Stato	
		1.1.2.2.1 Compiti principali dello Stato	Compiti principali	
		1.1.2.2.2 Competenze		
		1.1.2.2.3 Ripartizione dei compiti		
		Programma quadro		
CI 3	2 + 2	1.1.2.3.1 Tecniche di colloquio	Tecniche di colloquio	
		1.1.2.4.1-1/2/3	Comportamento corretto in caso di reclami	
		1.1.4.1.2 Valori/comportamento/buone maniere		
		1.1.3.1.1-1/2/3	Mandato dell'azienda formatrice	
		1.1.3.2.1 Principi dell'Amministrazione in generale	Principi dell'amministrazione in generale	
		1.1.3.3.1 La struttura gerarchica del diritto		
		1.1.3.3.2 Basi/sistematica del diritto pubblico		
		1.1.3.3.3 Basi degli atti amministrativi	Decisioni e procedure di ricorso	
		1.1.1.1 Acquisti pubblici		
		1.1.3.6.1 Tenuta dei registri	Tenuta dei registri	
		1.1.3.6.2 Armonizzazione dei registri		
CI 4	3 + 1	1.1.6.1.1 Esempi inerenti al piano contabile degli Enti pubblici	Piano contabile degli enti pubblici	
			Procedura d'approvazione	
			Consuntivo annuale/preventivo	
		1.1.3.5.1 Tasse e imposte		
		1.1.3.5.2 Princípio di copertura dei costi e principio d'equivalenza		
		1.1.3.8.1-1/2/3	L'influsso politico sull'Amministrazione	
		Programma quadro		
CI 5	2 + 2	1.1.3.1.1-1/2/3	Mandato dell'azienda formatrice	
		1.1.5.1.1 Organigramma		
		1.1.5.1.2 Prospettive professionali nell'Amministrazione pubblica		
		1.1.5.1.3 Rapporto d'impiego di diritto pubblico		
		Programma quadro		

Direttive per la procedura di qualificazione aziendale ovap

Punto di partenza

Il ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» (ovap) è un ramo di formazione e d'esame della formazione professionale di base Impiegata di commercio/Impiegato di commercio riconosciuto della Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI).

Competenza del ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica»

Basi legali:

- Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Impiegata di commercio/Impiegato di commercio con attestato federale di capacità (AFC) del 26 settembre 2011 (Stato 1° maggio 2017)
- Piano di formazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC del 21 novembre 2014 (Stato 1° maggio 2017) della formazione di base organizzata dall'azienda
- Piano di formazione Impiegata di commercio/Impiegato di commercio. Parte A: competenze operative professionali – area disciplinare «Ramo e azienda» – Ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» del 21 novembre 2014 (Stato 1° maggio 2017)
- Regolamento organizzativo per i corsi interaziendali della scuola media di commercio (SMC), modello 3+1, versione 2017, del ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» datato il 31 agosto 2011 (Stato 1° maggio 2017)
- Direttive per l'organizzazione della formazione professionale di base e della procedura di qualificazione presso le scuole medie di commercio del 26 novembre 2009

Il ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» è responsabile della procedura di qualificazione per la parte aziendale e dei corsi interaziendali per gli stagiaires del ramo.

Le organizzazioni locali e regionali si fanno promotrici dei CI nel rispetto delle condizioni quadro. Il ramo assicura la qualità dei corsi interaziendali.

www.ov-ap.ch

www.skkab.ch/it

Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali

Procedura di qualificazione aziendale

Gli obiettivi di formazione menzionati negli elenchi di obiettivi di valutazione sono vincolanti e rilevanti per la PQ. Essi valgono quale requisito minimo per la formazione e quale requisito massimo per la PQ.

Campi di qualificazione e note dei luoghi di formazione	Organizzazione/basi legali	Ponderazione	Arrotondamento a
Pratica professionale - scritto	<p>Esame scritto, 120 minuti. L'esame verde sugli obiettivi di valutazione dell'azienda e dei corsi interaziendali.</p> <p>«Nell'ambito delle procedure di qualificazione le prestazioni sono valutate con note intere o con mezze note. La nota migliore è 6 e la peggiore è 1. Le note inferiori a 4 indicano prestazioni insufficienti.» (Art. 34 cpv. 1 OFPr)</p>	25%	Note intere o mezze note
Pratica professionale - orale	<p>Esame orale, 30 minuti, sotto forma di colloquio professionale e/o gioco di ruolo (ad esempio caso pratico, colloquio di vendita o di consulenza, colloquio riguardante un'attività lavorativa). L'esame verde sugli obiettivi di valutazione dell'azienda e dei corsi interaziendali, sulle competenze metodologiche, sociali e personali nonché sul rapporto di pratica delle persone in formazione.</p> <p>«Nell'ambito delle procedure di qualificazione le prestazioni sono valutate con note intere o con mezze note. La nota migliore è 6 e la peggiore è 1. Le note inferiori a 4 indicano prestazioni insufficienti.» (Art. 34 cpv. 1 OFPr)</p>	25%	Note intere o mezze note
Note del luogo di formazione per la parte aziendale Quattro note equivalenti (ciascuna arrotondata al punto o al mezzo punto)	<p>La nota si basa sugli obiettivi di valutazione della FPP.</p> <p>Le note dei luoghi di formazione per la FPP sono determinate sulla base delle esigenze dello SA di lunga durata, dei CI e delle PPI.</p> <p>La nota dei luoghi di formazione si compone di quattro note equivalenti. La nota si compone come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • una nota dal controllo delle competenze nel quadro delle PPI (CC-PPI) che consiste in almeno una valutazione della persona in formazione; • due SAL nello SA di lunga durata; • un'UP come elemento obbligatorio in ugual misura (azienda e corsi interaziendali). 	50%	Note intere o mezze note

Superamento dell'esame finale (art. 22 cpv. 1 lett. a OFor)

«La procedura di qualificazione con esame finale è superata se per la parte aziendale la nota raggiunge o supera il 4,0, e non più di una nota di materia della parte aziendale è insufficiente, e nessuna nota di materia della parte aziendale è inferiore al 3,0.»

DAP, capitolo 04

Elenco degli obiettivi di valutazione dell'azienda: competenze professionali, competenze metodologiche, sociali e personali

DAP, capitoli 06 a 12

Obiettivi di valutazione con criteri parziali per la valutazione delle situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL)

DAP, capitolo 13

Situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL)

DAP, capitolo 14

Unità procedurali (UP)

DAP, capitolo 16

Pratica professionale orale

DAP, capitolo 17

Pratica professionale scritta

Situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL)

Una situazione di apprendimento e di lavoro è un rapporto di formazione semestrale dell'azienda formatrice che fornisce informazioni sulle prestazioni e sul comportamento degli stagiaires. Le aziende formatrici sono quindi tenute a svolgere una SAL per semestre. La SAL è anche uno strumento di valutazione per le prestazioni fornite all'interno dell'azienda e per il comportamento quotidiano.

Svolgimento di una SAL

Il formatore/la formatrice in azienda definisce una situazione di lavoro concreta che gli stagiaires in formazione devono affrontare sull'arco di almeno due mesi. Questa situazione serve a elaborare due degli obiettivi di valutazione prescelti focalizzati sulle competenze professionali. In seguito, gli stagiaires affinano anche le competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP). Nelle descrizioni dei singoli obiettivi di valutazione (capitoli 06–12) è contenuta una proposta sulle CMSP che possono essere utilizzate per le SAL.

In un colloquio iniziale con lo stagiaire, il formatore/la formatrice in azienda definisce la situazione di lavoro da affrontare e, in un secondo momento, da valutare in base ai relativi obiettivi di valutazione e alle competenze metodologiche, sociali e personali. Inoltre, il formatore/la formatrice in azienda definisce il livello che lo stagiaire deve raggiungere e le aspettative relative agli obiettivi di valutazione (competenze professionali) e ai criteri comportamentali (competenze metodologiche, sociali e personali).

Il formatore/la formatrice in azienda osserva gli stagiaires sull'arco di almeno due mesi e valuta le loro prestazioni e il loro comportamento in base ai criteri parziali degli obiettivi di valutazione e ai criteri parziali delle competenze metodologiche, sociali e personali. Il formatore/la formatrice in azienda motiva per iscritto il proprio giudizio e comunica agli stagiaires la valutazione nell'ambito di un colloquio, nel quale illustra l'eventuale potenziale di miglioramento.

Sistema di valutazione e di giudizio

Per valutare le prestazioni e le competenze metodologiche, sociali e personali riferite a una situazione di lavoro specifica, il formatore/la formatrice in azienda può rifarsi a criteri parziali.

Il formatore/la formatrice in azienda procede alla valutazione sulla base di una griglia di 4 punti per ciascun criterio parziale:

0 punti	le aspettative non sono soddisfatte
1 punto	le aspettative sono parzialmente soddisfatte
2 punti	le aspettative sono soddisfatte
3 punti	le aspettative sono ampiamente soddisfatte

Punteggio massimo per SAL

Competenze professionali: 2 obiettivi di valutazione composti da 2 criteri parziali da 3 punti l'uno

1 competenza metodologica composta da 2 criteri parziali da 3 punti l'uno

1 competenza sociale e personale composta da 2 criteri parziali da 3 punti l'uno

Totale

12 punti
6 punti
6 punti
24 punti

Il punteggio relativo a ogni SAL viene convertito in base alla scala di note da 1 a 6.

Punti	22-24	20-21	18-19	16-17	14-15	11-13	9-10	6-8	4-5	2-3	0-1
Note	6	5.5	5	4.5	4	3.5	3	2.5	2	1.5	1

DAP, capitolo 13

Situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL)

Modulo SAL

Unitamente ai criteri parziali, il modulo per le SAL è disponibile anche in:

- BDEFT2
- rALS (front-end tool ramo)

Assegnazione e inserimento delle note del luogo di formazione nella BDEFT2 (banca dati)

Le aziende formatrici inseriscono le note direttamente nella BDEFT2 (oppure sincronizzando la rALS con la BDEFT2):

SAL 1 e SAL 2 entro il 15 maggio

Unità procedurale (UP)

Coll'unità procedurale, gli stagiaires elaborano un dossier su una procedura di lavoro attiva nell'azienda formatrice. Il formatore/la formatrice in azienda definisce la procedura da elaborare. Gli stagiaires la elaborano, la descrivono e la documentano tramite l'unità procedurale (documentazione). Questo dossier viene valutato dal formatore/dalla formatrice in azienda. Gli stagiaires preparano inoltre una presentazione di questa procedura di lavoro, che viene illustrata nel corso interaziendale e valutata dai formatori CI/dalle formatrici CI.

Per elaborare il dossier e la presentazione, gli stagiaires hanno a loro disposizione 15 ore di lavoro in azienda.

Plagio

L'unità procedurale dev'essere creata dalla persona in formazione. Ai plagi viene assegnata la valutazione 1.

Sistema di valutazione e di giudizio

Il formatore/la formatrice in azienda valuta il dossier dal punto di vista del contenuto.

La presentazione viene valutata nell'ambito del corso interaziendale.

Per le valutazioni, i formatori/le formatici in azienda e i formatori/le formatici CI hanno a loro disposizione 8 criteri di valutazione (cfr. modulo per le UP: DAP, capitolo 14).

La valutazione avviene sulla base di una griglia di 4 punti per ciascun criterio di valutazione:

0 punti	le aspettative non sono soddisfatte
1 punto	le aspettative sono parzialmente soddisfatte
2 punti	le aspettative sono soddisfatte
3 punti	le aspettative sono ampiamente soddisfatte

Punteggio massimo per UP

Azienda: 8 criteri di valutazione da 3 punti	24 punti
Corsi interaziendali: 8 criteri di valutazione da 3 punti	24 punti
Totale	48 punti

Nell'ambito di un colloquio, il formatore/la formatrice in azienda comunica alle persone in formazione come è stato valutato il dossier. L'obiettivo del colloquio è di spiegare alle persone in formazione se hanno soddisfatto le aspettative e dove vi è un potenziale di miglioramento.

Le persone in formazione inviano, entro il termine prestabilito, il dossier corretto e valutato dal formatore/dalla formatrice in azienda all'organizzazione locale o regionale del ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» responsabile dei corsi interaziendali o all'indirizzo concordato con il/la responsabile dei corsi interaziendali.

La nota delle unità procedurali viene calcolata sommando i punti totalizzati nell'azienda formatrice (dossier) con quelli totalizzati nei corsi interaziendali (presentazione).

Punti	45-48	41-44	37-40	33-36	28-32	25-27	21-24	14-18	10-13	5-9	0-4
Note	6	5.5	5	4.5	4	3.5	3	2.5	2	1.5	1

DAP, capitolo 14

Unità procedurale (UP)

Modulo UP

Unitamente ai criteri di valutazione, il modulo per le UP è disponibile anche in:

- BDEFT2
- rALS (front-end tool del ramo)

Assegnazione e inserimento delle note del luogo di formazione nella BDEFT2 (banca dati)

Le aziende formatrici inseriscono le note direttamente nella BDEFT2 (oppure sincronizzando la rALS con la BDEFT2):

UP 1 entro il 15 maggio

Pratica professionale – orale

Il candidato/la candidata elabora un rapporto sulla pratica professionale che funge da base per i periti d'esame/le perite d'esame. Questo rapporto permette di avere una visione della formazione pratica degli stagiaires.

L'esame orale è individuale e verte sulla formazione pratica degli stagiaires all'interno dell'azienda formatrice. I periti d'esame/le perite d'esame preparano un esame orale sotto forma di due situazioni di dialogo (colloquio tra una persona appartenente all'amministrazione e un interlocutore) e/o di colloqui professionali (colloquio tra due persone appartenenti all'amministrazione) sulla base del rapporto sulla pratica professionale, del programma di formazione, degli obiettivi di valutazione, delle competenze metodologiche, sociali e personali della formazione in azienda, dei corsi interaziendali, del programma dei CI e dei relativi materiali didattici.

DAP, capitolo 16

Rapporto di pratica

Modulo per il rapporto di pratica

Il modulo per il rapporto di pratica è disponibile anche in:

- rALS (Branchen-Front-End-Tool)

I periti d'esame/le perite d'esame preparano i casi da sottoporre al candidato/alla candidata nell'apposito modulo «Presentazione dei casi», che funge anche da base per il verbale d'esame.

Convocazione all'esame

Alle organizzazioni locali e regionali e ai capi periti/alle capi perite compete la convocazione all'esame dei candidati/delle candidate.

Nella convocazione figurano:

- a) la data prevista per l'esame (giorno e ora);
- b) il luogo in cui avrà luogo l'esame;
- c) i mezzi ausiliari ammessi.

Svolgimento e contenuto

L'esame orale consiste in due situazioni di dialogo o colloqui professionali reali tra il candidato/la candidata e un utente/un'utente o altri interlocutori.

Per preparare le due situazioni i candidati/le candidate ricevono i casi d'esame, in particolare la situazione di partenza e i relativi mezzi ausiliari.

I candidati/le candidate hanno 5 minuti per preparare la situazione di dialogo o il colloquio professionale, che dovrà durare 15 minuti. In seguito, i candidati/le candidate ricevono nuovamente informazioni sulla successiva situazione di dialogo o sul successivo colloquio professionale e hanno 5 minuti per prepararsi. Segue il secondo colloquio, anch'esso della durata di 15 minuti.

Valutazione e assegnazione delle note

DAP, capitolo 04

Elenco degli obiettivi di valutazione dell'azienda: competenze professionali, competenze metodologiche, sociali e personali

DAP, capitolo 05

Livelli di tassonomia

Valutazione dei casi

Ogni caso viene valutato sulla base di due obiettivi di valutazione e dei relativi criteri parziali (competenze professionali) nonché di una competenza metodologica e di una competenza sociale e personale.

Competenze professionali	6 punti
Competenze metodologiche	3 punti
Competenze sociali e personali	3 punti
Totale	12 punti
Totale per i due casi 24 punti	

Puntu	22-24	20-21	18-19	16-17	14-15	11-13	9-10	6-8	4-5	2-3	0-1
Note	6	5.5	5	4.5	4	3.5	3	2.5	2	1.5	1

Pratica professionale – scritto

Convocazione all'esame

Alle organizzazioni locali e regionali e ai capi periti/alle capi perite compete la convocazione all'esame dei candidati/delle candidate. Nella convocazione figurano:

- a) la data prevista per l'esame (giorno e ora);
- b) il luogo in cui avrà luogo l'esame;
- c) i mezzi ausiliari ammessi.

Svolgimento e contenuto

La pratica professionale scritto dura 120 minuti.

L'esame scritto si basa sugli obiettivi di valutazione della formazione aziendale e dei corsi interaziendali nonché sulla materia impartita nell'ambito dei corsi interaziendali, conformemente al programma dei corsi previsto dal ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica».

Ogni compito assegnato si riferisce ad almeno un obiettivo di valutazione.

Mezzi ausiliari

Nella convocazione all'esame vengono resi noti i mezzi ausiliari ammessi.

Valutazione e assegnazione delle note

In primo luogo è determinante che le risposte siano corrette e complete.

Al massimo si possono totalizzare 100 punti. Il totale va espresso in punti interi.

I punti totalizzati vengono convertiti in base alla seguente scala.

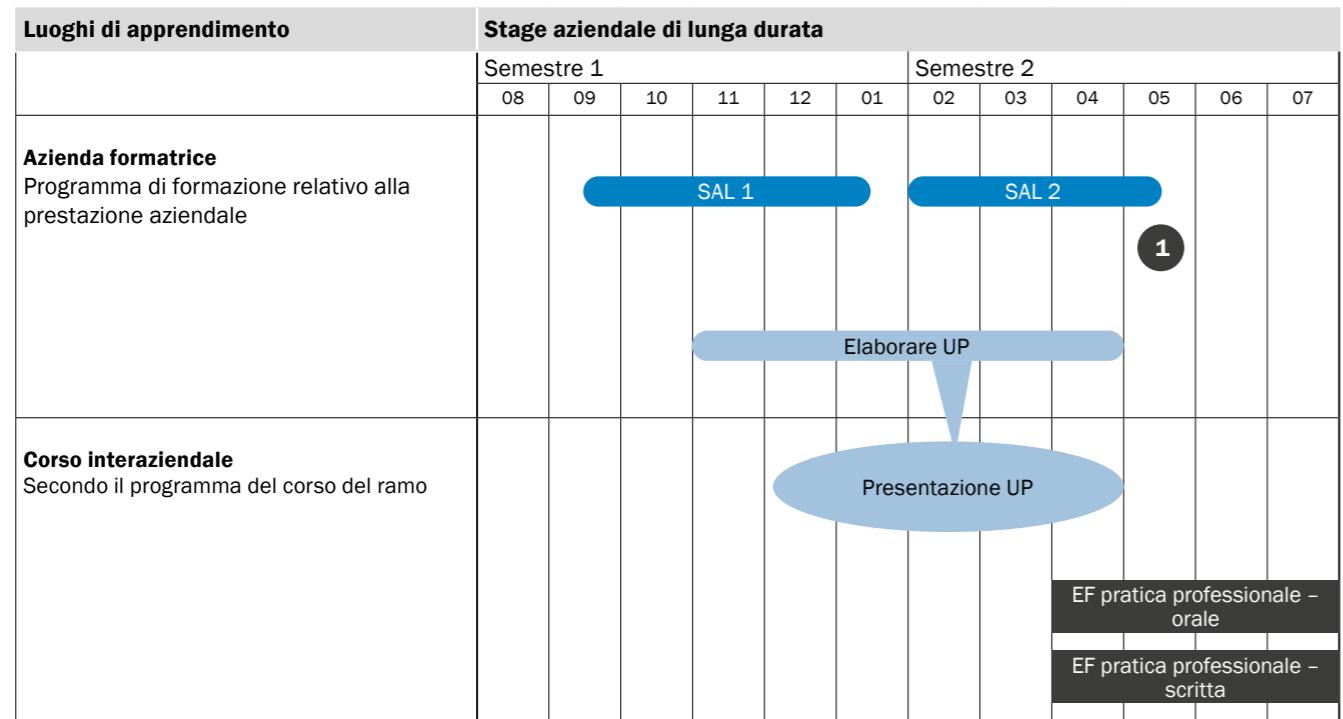
Punti	95-100	85-94	75-84	65-74	55-64	45-54	35-44	25-34	15-24	5-14	0-4
Note	6	5.5	5	4.5	4	3.5	3	2.5	2	1.5	1

Pubblicazione delle note e possibilità di ricorso nell'ambito della procedura di qualificazione per la parte aziendale

L'attestato federale di capacità e il certificato delle note vengono rilasciati dall'autorità preposta agli esami. Valgono i rimedi giuridici previsti dal diritto di ciascun cantone.

I moduli SAL e UP, così come il dossier UP (originale), dovranno essere conservati presso l'azienda formatrice fino al decorrere del termine di ricorso o, se del caso, fino alla conclusione della procedura di ricorso.

Svolgimento dello stage aziendale di lunga durata



1 Assegnazione delle note BDEFT2: SAL 1, SAL 2 e UP entro il 15 maggio

Legenda

SAL	Situazione di apprendimento e di lavoro
UP	Unità procedurale
CI	Corso interaziendale
EF	Esame finale
BDEFT2	Banca dati

Regolamento organizzativo dei corsi interaziendali

Sulla base dei seguenti documenti:

- Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Impiegata di commercio/Impiegato di commercio con attestato federale di capacità (AFC) del 26 settembre 2011 (Stato 1° gennaio 2015)
 - Piano di formazione della formazione di base organizzata dall'azienda Impiegata di commercio/Impiegato di commercio AFC del 26 settembre 2011
 - Statuti del ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica»
 - Direttive per l'organizzazione della formazione professionale di base e della procedura di qualificazione presso scuole medie commerciali

il ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» emana il seguente regolamento organizzativo dei corsi interaziendali:

Articolo 1 Informazioni generali

Il regolamento organizzativo integra le disposizioni contenute nei documenti summenzionati.

Articolo 2 Organi e relative mansioni

Al comitato del ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» spetta la direzione strategica del ramo. La commissione CI del ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» assume il compito di sorveglianza dei corsi interaziendali. Ogni organizzazione locale e regionale dispone di una commissione corsi.

Articolo 3 Comitato

Il comitato elabora ed emana un regolamento organizzativo e il programma dei corsi interaziendali. Esso organizza la formazione continua dei formatori Cl/delle formatrici Cl delle organizzazioni locali e regionali. Esso presenta rapporti alla Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità di impiegati/impiegate di commercio.

Articolo 4 Commissione CI (commissione di sorveglianza)

I corsi interaziendali sono sottoposti alla sorveglianza della commissione CI. Sulla base degli statuti la commissione CI si compone di almeno 5 membri, nominati dal comitato. Essa coordina e controlla l'attività dei corsi. Assicura la qualità dei corsi interaziendali. Applica il concetto di controllo della qualità per i corsi interaziendali del ramo. Presenta i rapporti al comitato in merito alla qualità e all'avanzamento dei corsi interaziendali, che vengono svolti dalle organizzazioni locali e regionali. Incarica il comitato di adottare le misure necessarie per il miglioramento continuo della qualità e per l'organizzazione dei corsi interaziendali nell'ambito del controllo della qualità.

Articolo 5 Le organizzazioni locali e regionali e le relative commissioni corsi

Lo svolgimento dei corsi interaziendali per impiegati/impiegate di commercio viene richiesto alle organizzazioni locali e regionali del ramo. Le organizzazioni locali e regionali del ramo dovranno, in particolare, occuparsi di quanto segue:

- Applicare in loco il programma dei corsi, elaborando a tal fine un programma e un orario delle lezioni dettagliato.
 - Fissare i periodi dei corsi, rendere noti i corsi in programma e convocare gli apprendisti.
 - Provvedere al coordinamento temporale dei giorni di corso insieme alle scuole professionali e alle aziende.
 - Elaborare il preventivo dei costi e il conteggio.
 - Garantire l'infrastruttura per lo svolgimento dei corsi interaziendali.
 - Incaricare i formatori CI/le formatrici CI e i relatori CI/le relatrici CI.
 - Redigere un'ordinanza disciplinare e sulle assenze per i corsi interaziendali, divulgarla alle aziende formiatrici, alle persone in formazione, ai formatori/alle formatrici dei corsi interaziendali e ai relatori CI/alle relatrici CI nonché imporne l'applicazione.
 - Se necessario, offrire supporto nella ricerca di alloggi durante i corsi interaziendali.
 - Presentare rapporti alla commissione corsi e redigere delle liste di controllo secondo il concetto di controllo della qualità del ramo.

Ogni organizzazione locale e regionale istituisce una commissione corsi. Le commissioni corsi locali e regionali si costituiscono autonomamente (piano di formazione, parte C, 1.3). La commissione corsi dovrà occuparsi di quanto segue:

- Effettuare la sorveglianza in loco dei corsi interaziendali.
 - Provvedere al rispetto dei contratti di prestazione con i cantoni.

Regolamento organizzativo dei corsi interaziendali

Articolo 6 Organizzazione, esecuzione e durata dei corsi interaziendali

Le aziende formatrici sono tenute a esonerare gli stagiaires per tutta la durata dei corsi interaziendali. La frequenza del corso è considerata come tempo lavorativo.

Le persone in formazione saranno convocate dalle organizzazioni locali e regionali.

I corsi interaziendali durano in totale 8 giorni, per un massimo di 8 ore al giorno (cfr. programma dei corsi). 8 giorni di corsi interaziendali sono sovvenzionati dai cantoni.

Articolo 7 Contenuti dei corsi interaziendali

La documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni così come il materiale didattico dei corsi interaziendali sono da intendersi come contenuti vincolanti dei corsi interaziendali. Il materiale fornito nell'ambito dei corsi interaziendali è rilevante ai fini dell'esame.

Articolo 8 Costi dei corsi

Le organizzazioni locali e regionali emettono le fatture alle aziende formatrici relative ai costi dei corsi interaziendali, al netto delle sovvenzioni. I costi aggiuntivi generati dagli stagiaires durante la frequenza dei corsi interaziendali saranno a carico dell'azienda formatrice.

Nel caso in cui i costi dell'organizzazione, della preparazione e dello svolgimento dei corsi interaziendali non siano interamente coperti dai contributi delle aziende formatrici e del settore pubblico (sovvenzioni CI), eventuali donazioni di terzi o altri proventi, tali costi andranno a carico delle organizzazioni locali e regionali in quanto responsabili a livello finanziario dei corsi interaziendali in loco.

Questo regolamento organizzativo dei corsi interaziendali è stato approvato dalla Commissione di riforma il 31 agosto 2011.

Corsi interaziendali

Giorni	Contenuti per tutte stagiaires	
0.5	Programma quadro	
0.5	1.1.3.4.1	Diritto all'informazione
	1.1.3.4.2	Protezione dei dati/secreto d'ufficio
	1.1.3.4.3-1/2/3	Archiviazione
0.5	1.1.3.7.1	Organi di pubblicazione
	1.1.4.1.1	L'importanza delle relazioni pubbliche per le pubbliche amministrazioni
	1.1.4.1.3	Descrivere le misure di marketing per promuovere la posizione geografica
1.0	1.1.2.1.1	Costituzione
	1.1.2.1.2	Compiti dello Stato
	1.1.2.2.1	Compiti principali dello Stato
	1.1.2.2.2	Competenze
	1.1.2.2.3	Ripartizione dei compiti
1.0	Programma quadro	
	1.1.2.3.1	Tecniche di colloquio
	1.1.4.1.2	Valori/comportamento/buone maniere
1.0	1.1.3.1.1-1/2/3	Mandato dell'azienda formatrice
1.0	1.1.3.2.1	Principi dell'amministrazione in generale
	1.1.3.3.1	La struttura gerarchica del diritto
	1.1.3.3.2	Basi/sistematica del diritto pubblico
	1.1.3.3.3	Basi degli atti amministrativi
0.5	1.1.1.1.1	Acquisti pubblici
	1.1.3.6.1-1/2/3	Tenuta dei registri
	1.1.3.6.2	Armonizzazione dei registri
1.0	1.1.6.1.1	Esempi inerenti al piano contabile degli enti pubblici
	1.1.6.2.1-1/2/3	Procedura d'approvazione
	1.1.6.2.2-1/2/3	Consuntivo annuale/preventivo
	1.1.3.5.1	Tasse e imposte
	1.1.3.5.2	Principio di copertura dei costi e principio d'equivalenza
1.0	1.1.3.8.1-1/2/3	L'influsso politico sull'Amministrazione
	1.1.5.1.1	Organigramma
	1.1.5.1.2	Prospettive professionali nell'Amministrazione pubblica
	1.1.5.1.3	Rapporto d'impiego di diritto pubblico



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

www.ov-ap.ch