

Programma di formazione aziendale

Azienda formatrice

Persona in formazione

Catalogo

Semestre	Formatore/ formatrice responsabile in azienda	Settore d'attività	Attività concreta	Obiettivo di valutazione aziendale Competenze metodologiche Competenze sociali e personali			Obiettivo di valutazione elaborato/ raggiunto
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			

Catalogo

Semestre	Formatore/ formatrice responsabile in azienda	Settore d'attività	Attività concreta	Obiettivo di valutazione aziendale		Obiettivo di valutazione elaborato/ raggiunto
				Competenze metodologiche		
				Obiettivo di valutazione aziendale		
				Competenze metodologiche		
				Competenze sociali e personali		
				Obiettivo di valutazione aziendale		
				Competenze metodologiche		
				Competenze sociali e personali		
				Obiettivo di valutazione aziendale		
				Competenze metodologiche		
				Competenze sociali e personali		
				Obiettivo di valutazione aziendale		
				Competenze metodologiche		
				Competenze sociali e personali		
				Obiettivo di valutazione aziendale		
				Competenze metodologiche		
				Competenze sociali e personali		
				Obiettivo di valutazione aziendale		
				Competenze metodologiche		
				Competenze sociali e personali		
				Obiettivo di valutazione aziendale		
				Competenze metodologiche		
				Competenze sociali e personali		
				Obiettivo di valutazione aziendale		
				Competenze metodologiche		
				Competenze sociali e personali		
				Obiettivo di valutazione aziendale		
				Competenze metodologiche		
				Competenze sociali e personali		
				Obiettivo di valutazione aziendale		
				Competenze metodologiche		
				Competenze sociali e personali		

Catalogo

Semestre	Formatore/ formatrice responsabile in azienda	Settore d'attività	Attività concreta	Obiettivo di valutazione aziendale Competenze metodologiche Competenze sociali e personali			Obiettivo di valutazione elaborato/ raggiunto
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			

Catalogo

Semestre	Formatore/ formatrice responsabile in azienda	Settore d'attività	Attività concreta	Obiettivo di valutazione aziendale Competenze metodologiche Competenze sociali e personali			Obiettivo di valutazione elaborato/ raggiunto
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			

Catalogo

Semestre	Formatore/ formatrice responsabile in azienda	Settore d'attività	Attività concreta	Obiettivo di valutazione aziendale Competenze metodologiche Competenze sociali e personali			Obiettivo di valutazione elaborato/ raggiunto
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			

Catalogo

Semestre	Formatore/ formatrice responsabile in azienda	Settore d'attività	Attività concreta	Obiettivo di valutazione aziendale Competenze metodologiche Competenze sociali e personali			Obiettivo di valutazione elaborato/ raggiunto
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			
				Obiettivo di valutazione aziendale			
				Competenze metodologiche			
				Competenze sociali e personali			

Obiettivo di valutazione

indietro

Oval 1.1.1.1 Acquisto materiale e merci senza messa a concorso	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
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	- 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.
Oval 1.1.1.2 Immagazzinamento del materiale e delle merci	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
Immagazzino il materiale e le merci correttamente, tenendo in debita considerazione le seguenti esigenze: - depositare le consegne 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.	- 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.
Oval 1.1.2.1 Mettere in pratica le conoscenze dei prodotti e dei servizi	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
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.	- 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.
Oval 1.1.2.2 Servire in modo adeguato i gruppi d'interesse interni ed esterni	
Estensione dell’obiettivo de valutazione	Criteri parziali per le SAL
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. Esempi: 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)	- 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.
Oval 1.1.2.3 Condurre e concludere colloqui di consulenza e/o di vendita	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
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.	- 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.
Oval 1.1.2.4 Evadere i reclami degli utenti	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
Ascolto i reclami degli utenti e dei gruppi d'interesse in modo adeguato e cordiale. Spiego i passi successivi.	- Riconosce i problemi. - Cerca possibili soluzioni tenendo in considerazione il margine di manovra (direttive aziendali e giuridiche).

indietro

Oval 1.1.3.1 Spiegare il mandato dell'azienda formatrice	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
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.	- Spiega correttamente quali sono i compiti dell'azienda formatrice. - Spiega, in modo comprensibile, i collegamenti con altri settori o uffici.
Oval 1.1.3.2 Evadere le richieste degli utenti tenendo in considerazione i principi dell'amministrazione	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
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	- 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.
Oval 1.1.3.3 Indicare le basi legali	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
Indico ai miei utenti/interlocutori le disposizioni legali che stanno alla base del processo legato alla prestazione di un servizio. Mi procuro le basi legali necessarie utilizzando mezzi adeguati (Internet/Intranet, raccolta delle leggi, ...)	- Reperisce le basi legali in tempo utile. - Si appoggia su basi legali pertinenti e le applica correttamente.
Oval 1.1.3.4 Svolgere le attività operative	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
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.	- Esegue i compiti e le prestazioni in modo affidabile. - Rispetta le direttive e sfrutta, durante la fornitura della prestazione, i margini di manovra esistenti.
Oval 1.1.3.5 Applicare il regolamento sulle tasse	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
In caso di prestazioni soggette a tassa, applico correttamente il relativo regolamento.	- Applica correttamente il regolamento sulle tasse. - Illustra correttamente i contenuti del regolamento sulle tasse.
Oval 1.1.3.6 Tenere i registri (banca dati)	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
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.	- Spiega in modo corretto l'utilità dei registri. - Esegue le mutazioni in maniera autonoma e senza commettere errori.
Oval 1.1.3.7 Collaborare nell'ambito delle pubblicazioni	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
Svolgo i lavori che mi vengono assegnati nell'ambito delle pubblicazioni relative al mio campo d'attività.	- Esegue correttamente i compiti ricevuti secondo le direttive. - Verifica il proprio lavoro (autocontrollo).
Oval 1.1.3.8 Conoscenze riguardo all'influsso politico esercitato sull'amministrazione	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
Descrivo l'influsso esercitato dalla politica sul mio settore amministrativo e le modalità di realizzazione della sua missione, avvalendomi di esempi di mia scelta.	- 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.
Oval 1.1.4.1 Evidenziare le misure nel campo delle relazioni pubbliche	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
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.	- Impiega le tecniche di PR (pubbliche relazioni) in modo mirato e adeguato ai destinatari. - Emanava un'immagine autentica.

indietro

Oval 1.1.5.1 Svolgere i compiti legati alle assunzioni e alle partenze del personale	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
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	- Svolge correttamente i compiti assegnati rispettando le direttive. - Verifica il proprio lavoro secondo i criteri abitualmente applicati nel suo ambito professionale (autocontrollo).
Oval 1.1.5.2 Elaborare dati relativi all'amministrazione del personale	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
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.	- Svolge i lavori in modo preciso. - Corregge le registrazioni errate in modo corretto e informa, chi di dovere, attenendosi alle direttive aziendali.
Oval 1.1.6.1 Evadere le fatture in entrata e in uscita	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
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	- Allestisce correttamente i conti debitori. - Contabilizza ed elabora i conti creditori secondo le direttive interne.
Oval 1.1.6.2 Collaborare ai lavori relativi alle chiusure contabili e ai preventivi	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
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	- Svolge correttamente i compiti assegnati secondo le direttive. - Verifica il proprio lavoro secondo i criteri abitualmente applicati nel suo ambito professionale (autocontrollo).
Oval 1.1.6.3 Spiegare i costi e i ricavi	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
Spiego il contenuto e il significato dei costi e dei ricavi principali legati al mio campo d'attività, in modo comprensibile.	- Spiega correttamente il significato. - Spiega correttamente i contenuti.
Oval 1.1.6.4 Contabilizzare e registrare delle operazioni semplici	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
Contabilizzo e/o registro delle semplici operazioni in modo autonomo.	- Contabilizza correttamente le pezze giustificative. - Le registra correttamente.
Oval 1.1.7.1 Sbrigare la corrispondenza	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
Sbrigo 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.	- Sbriga la corrispondenza in modo completo e senza errori. - Tiene in considerazione le direttive aziendali.
Oval 1.1.7.2 Elaborare dei documenti	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
Elaboro dei documenti adeguati alle esigenze dei destinatari, lavorando in modo autonomo oppure secondo le direttive e/o un esempio, utilizzando gli strumenti adatti.	- Elabora i documenti in modo completo e senza errori. - Tiene in considerazione le direttive aziendali.

indietro

Oval 1.1.7.3 Preparare documentazioni	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
Preparo delle documentazioni convincenti ed eseguite a regola d'arte, utilizzando gli strumenti adatti.	- Sceglie gli strumenti rispettivamente i programmi più adatti. - Prepara i documenti correttamente.
Oval 1.1.7.4 Gestire dati e documenti	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
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.	- Spiega le direttive aziendali in materia di sicurezza dei dati. - Ordina e classifica correttamente i documenti secondo le direttive aziendali.
Oval 1.1.7.5 Preparare e garantire la buona riuscita di riunioni e manifestazioni	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
Preparo e seguo lo svolgimento delle riunioni e delle manifestazioni correttamente, rispettando le direttive aziendali.	- Pianifica ed esegue i lavori preparatori secondo le direttive. - Organizza e svolge le attività richieste in modo ineccepibile e conformemente al compito ricevuto.
Oval 1.1.7.6 Descrivere la struttura dell'Amministrazione e le sue competenze/responsabilità	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
Descrivo la struttura dell'Amministrazione pubblica in modo corretto.	- Spiega correttamente la struttura dell'Amministrazione. - Spiega, in modo comprensibile, le competenze a essa associate.
Oval 1.1.7.7 Gestire la corrispondenza	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
Gestisco la corrispondenza in entrata e in uscita, svolgendo in modo affidabile i seguenti compiti: - presa in consegna - smistamento - distribuzione - imballaggio - affrancatura	- Distribuisce la posta in modo rapido e corretto. - Prepara la posta in entrata e in uscita secondo le direttive aziendali.

Competenze metodologiche

CM 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
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.	- 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	Criteri parziali per le SAL
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.	- Rappresenta i processi in maniera corretta e comprensibile. - Riconosce le relazioni, i collegamenti e le interdipendenze.

indietro

CM 2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
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.	- 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	Criteri parziali per le SAL
Mi distingo 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.	- 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 metodologiche	Criteri parziali per le SAL
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.	- 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 metodologiche	Criteri parziali per le SAL
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.	- Ricepisce 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 metodologiche	Criteri parziali per le SAL
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.	- Esegue correttamente le decisioni prese dal superiore. - S'impegna attivamente all'interno del gruppo.
CSP 3.4 Forme comportamentali	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
Nel mio comportamento personale attribuisco valore a buone forme comportamentali: - con puntualità, affidabilità e ordine e agendo 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.	- 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.

indietro

CSP 3.5 Capacità di apprendimento	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
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.	- 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 metodologiche	Criteri parziali per le SAL
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.	- Utilizza con parsimonia i materiali di consumo e smaltisce i rifiuti in modo ecologico. - Tratta con cura le apparecchiature.