



branche öffentliche verwaltung  
branche administration publique  
ramo amministrazione pubblica

## **Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni**

Formazione di base organizzata dalla scuola (FOS)  
Impiegato di commercio AFC/Impiegata di commercio AFC

Versione 2016

Un prodotto del Ramo Amministrazione pubblica

© Branche Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica

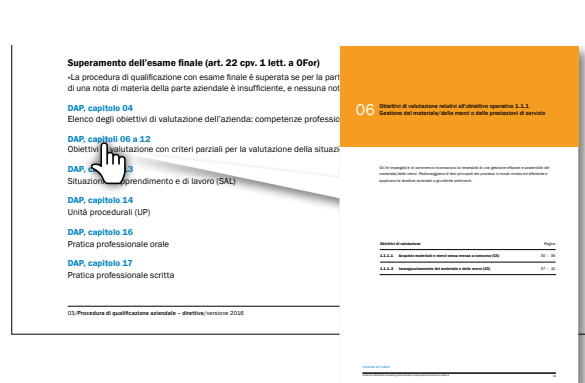
## Prodotti del ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica»

### 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](http://www.ov-ap.ch).

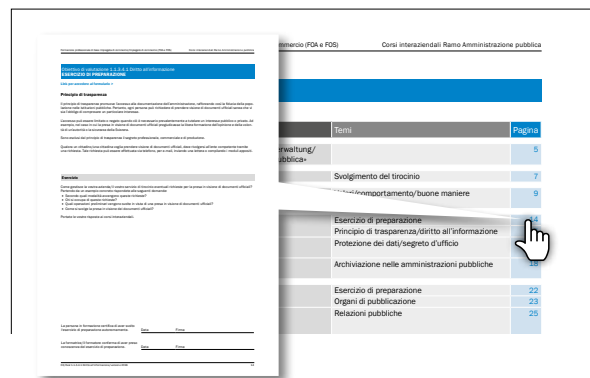
La documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni si compone di 18 capitoli. L'indice è provvisto di link che rimandano direttamente al relativo capitolo/tema. I vari capitoli/temi permettono di pianificare la formazione, di preparare la situazione di apprendimento e di lavoro (SAL) così come 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](http://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](http://www.ov-ap.ch).

<b>Indice</b>	<b>Pagina</b>
<b>01</b> Stage aziendale di lunga durata «Impiegato di commercio AFC/Impiegata di commercio AFC» nel ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica»	<b>5</b>
<b>02</b> Svolgimento dello stage aziendale di lunga durata	<b>9</b>
<b>03</b> Procedura di qualificazione aziendale – direttive	<b>11</b>
<b>04</b> Competenza professionale, programma di formazione Elenco degli obiettivi di valutazione dell'azienda: competenze professionali, competenze metodologiche, sociali e personali	<b>19</b>
<b>05</b> Livelli di tassonomia	<b>29</b>
<b>06</b> Obiettivi di valutazione relativi all'obiettivo operativo 1.1.1 Gestione del materiale/delle merci o delle prestazioni di servizio	<b>31</b>
<b>07</b> Obiettivi di valutazione relativi all'obiettivo operativo 1.1.2 Consigliare i clienti	<b>43</b>
<b>08</b> Obiettivi di valutazione relativi all'obiettivo operativo 1.1.3 Eseguire mandati	<b>67</b>
<b>09</b> Obiettivo di valutazione relativi all'obiettivo operativo 1.1.4 Mettere in atto le misure di marketing e le relazioni pubbliche	<b>117</b>
<b>10</b> Obiettivi di valutazione relativi all'obiettivo operativo 1.1.5 Svolgere attività legate all'amministrazione del personale	<b>125</b>
<b>11</b> Obiettivi di valutazione relativi all'obiettivo operativo 1.1.6 Svolgere attività di supporto nel settore finanziario	<b>137</b>
<b>12</b> Obiettivi di valutazione relativi all'obiettivo operativo 1.1.7 Svolgere lavori amministrativi e organizzativi	<b>159</b>
<b>13</b> Situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL)	<b>189</b>
<b>14</b> Unità procedurale (UP)	<b>191</b>
<b>15</b> Corsi interaziendali (CI)	<b>201</b>
<b>16</b> Pratica professionale orale Rapporto di pratica	<b>207</b>
<b>17</b> Pratica professionale scritta	<b>211</b>
<b>18</b> Moduli	<b>213</b>



# 01

## **Stage aziendale di lunga durata «Impiegato di commercio AFC/ Impiegata di commercio AFC» nel ramo «Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/Amministrazione pubblica»**

## STAGE AZIENDALE DI LUNGA DURATA «IMPIEGATO/IMPIEGATA DI COMMERCIO AFC» NEL RAMO «AMMINISTRAZIONE PUBBLICA»

Stimate stagiaires,

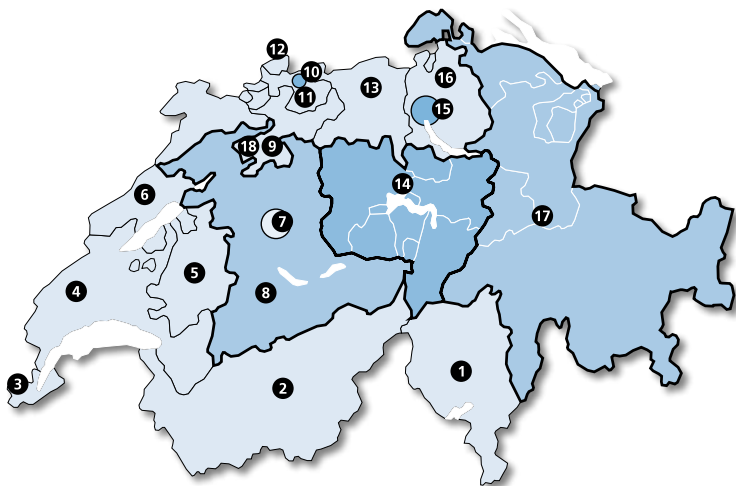
Nel ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» (ovap) svolgete mansioni commerciali impegnative al servizio degli/delle abitanti, della società, dell'economia e di tanti altri gruppi di destinatari su diversi livelli amministrativi (amministrazione comunale, cittadina, circondariale, distrettuale e cantonale).

La presente documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP/versions 2016) è disponibile esclusivamente in formato elettronico. Vi accompagnerà attraverso la vostra stage aziendale di lunga durata. I vostri formatori e le vostre formatrici vi supporteranno in modo efficace. Nel capitolo 04 scoprirete il modo in cui potrete raggiungere, nel corso del vostro programma di formazione aziendale, la competenza operativa professionale richiesta.

Gli obiettivi di valutazione descritti nei capitoli 06–12, i relativi livelli di tassonomia ([capitolo 05](#)) così come le competenze metodologiche, sociali e personali ([capitolo 04](#)) vi illustrano i requisiti che sono richiesti a un «Impiegato di commercio AFC»/una «Impiegata di commercio AFC». Nel vostro lavoro fissate i vostri progressi di apprendimento e documentate e analizzate le vostre esperienze e conoscenze relative ai vostri tre anni di tirocinio.

Noi, il ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica», denominato in breve **ovap**, siamo il ramo di formazione e d'esame di competenza per le persone in formazione nelle amministrazioni pubbliche. Siamo responsabili per la formazione aziendale e per la procedura di qualificazione aziendale. Ossia elaboriamo le basi formative e l'elenco degli obiettivi di valutazione ([capitolo 04](#)), la presente DAP, il materiale didattico dei corsi interaziendali (CI), l'esame finale scritto «Pratica professionale scritta» così come le condizioni quadro per l'esame finale orale «Pratica professionale orale». Trovate ulteriori informazioni sul ramo così come sulla vostra formazione in questa area protetta ma anche nella parte pubblica del presente sito web [www.ov-ap.ch](http://www.ov-ap.ch).

L'ovap, il secondo ramo di formazione più grande della Svizzera, vanta 18 organizzazioni locali e regionali distribuite sull'intero territorio nazionale. Le vedete nella mappa sotto riportata. Queste organizzazioni si occupano dello svolgimento dei corsi interaziendali e degli esami finali aziendali.



- 1 Amministrazione cantonale e Comuni del Cantone Ticino
- 2 ovap-vs Kanton und Gemeinden Wallis/Canton et communes du Valais
- 3 Etat de Genève
- 4 ORF-VD, Organisation régionale de formation
- 5 Kantonale Verwaltung und Gemeinden Fribourg/Canton et communes de Fribourg
- 6 ORF-NE, Organisation régionale de formation
- 7 Kantonale Verwaltung Bern/Administration du canton de Berne
- 8 Verband Bernischer Gemeinden
- 9 Kantonale Verwaltung Solothurn
- 10 Kantonale Verwaltung Basel-Landschaft
- 11 Gemeinden Kanton Basel-Landschaft (Verband der Gemeindeverwalterinnen und -verwalter des Kantons BL)
- 12 Fachstelle ovap Basel-Stadt
- 13 Kantonale Verwaltung und Gemeinden Kanton Aargau
- 14 Verein Verwaltungsweiterbildung Zentralschweiz, VWBZ (LU, SZ, NW, OW, UR, ZG)
- 15 Fachstelle Kanton Zürich
- 16 Gemeinden Kanton Zürich (Verein Zürcher Gemeindeschreiber und Verwaltungsfachleute VZGV)
- 17 Fachstelle Ostschweiz (TG, SG, SH, AI, AR, GL, GR)
- 18 Gemeinden Kanton Solothurn (Verband der Gemeindebeamten des Kantons Solothurn VGS)

(Stato 2016)

Trovate informazioni e documenti sulla procedura di qualificazione aziendale nei capitoli 03, 13, 14, 16 e 17.

La vostra formazione aziendale viene completata dai corsi interaziendali ([capitolo 15](#)). Qui i formatori CI e le formatrici CI così come i relatori e le relatrici vi trasmetteranno in modo pratico le molteplici conoscenze del ramo. Questi professionisti e queste professioniste, che operano con grande impegno, si adoperano per trasmettervi le loro conoscenze e le loro esperienze.

Nel capitolo 02 vedete lo svolgimento del stage aziendale di lunga durata nell'interazione con i corsi interaziendali.

Vi auguriamo una formazione interessante, piacevole e riuscita.

Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica



Thomas-Peter Binder  
Presidente





## 02 Svolgimento dello stage aziendale di lunga durata

## SVOLGIMENTO DELLO STAGE AZIENDALE DI LUNGA DURATA

[illegible]

1

### 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
--------	------------

## 03 **Procedura di qualificazione aziendale – direttive**

## PROCEDURA DI QUALIFICAZIONE AZIENDALE – DIRETTIVE

### 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.

### Basi giuridiche ovap

#### CSRFC

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	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%	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 verte 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%	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)	La nota si basa sugli obiettivi di valutazione della FPP. 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.  La nota dei luoghi di formazione si compone di <b>quattro</b> note equivalenti. La nota si compone come segue: <ul style="list-style-type: none"> <li>• una nota dal controllo delle competenze nel quadro delle PPI (CC-PPI) che consiste in almeno una valutazione della persona in formazione;</li> <li>• due SAL nello SA di lunga durata;</li> <li>• un'UP come elemento obbligatorio in ugual misura (azienda e corsi interaziendali).</li> </ul>	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	12 punti
1 competenza metodologica composta da 2 criteri parziali da 3 punti l'uno	6 punti
1 competenza sociale e personale composta da 2 criteri parziali da 3 punti l'uno	6 punti
<b>Totale</b>	<b>24 punti</b>

**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 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	24 punti
Corsi interaziendali: 8 criteri di valutazione da 3 punti	24 punti
<b>Totale</b>	<b>48 punti</b>

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 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	
<b>Totale</b>	<b>12 punti</b>	<b>Totale per i due casi 24 punti</b>

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.

# 04

## **Competenza operativa professionale**

### **Programma di formazione**

#### **Elenco degli obiettivi di valutazione dell'azienda:**

competenze professionali, competenze metodologiche, sociali e personali

## 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 formazione aziendale «Ramo e azienda» vengono descritte diverse situazioni lavorative raggruppate in sette capitoli (obiettivi operativi):

Capitolo	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 ([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 ([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'OFPr, 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 stagiaires 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).

### Modulo programma di formazione

## ELENCO DEGLI OBIETTIVI DI VALUTAZIONE DELL'AZIENDA

### Competenze professionali

#### Oval 1.1.1.1 Acquisto materiale e merci senza messa a concorso (C5)

Estensione dell'obiettivo di valutazione	Criteri parziali per le SAL
<p>Acquisto materiale e merci secondo le direttive aziendali e giuridiche, svolgendo correttamente le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- definire il fabbisogno</li> <li>- richiedere offerte e confrontarle</li> <li>- verificare le condizioni e i termini di consegna</li> <li>- ordinare il materiale e le merci</li> <li>- controllare le forniture</li> <li>- segnalare e reclamare in caso di forniture errate</li> <li>- controllare e contabilizzare le fatture dei fornitori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confronta le offerte ricevute, sulla base di criteri usuali dell'azienda, basate sull'analisi dei bisogni.</li> <li>- Controlla la merce fornita e, in caso di forniture sbagliate, segnala gli errori in modo autonomo.</li> </ul>

#### Oval 1.1.1.2 Immagazzinamento del materiale e delle merci (C5)

Estensione dell'obiettivo di valutazione	Criteri parziali per le SAL
<p>Immagazzino il materiale e le merci correttamente, tenendo in debita considerazione le seguenti esigenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- depositare le consegne in magazzino</li> <li>- aggiornare gli stock</li> <li>- gestire il magazzino</li> <li>- allestire l'inventario</li> </ul> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Immagazzina il materiale correttamente, tenendo in considerazione le caratteristiche del prodotto e dell'azienda.</li> <li>- Aggiorna correttamente e in modo affidabile gli stock e/o l'inventario.</li> </ul>

#### Oval 1.1.2.1 Mettere in pratica le conoscenze dei prodotti e dei servizi (C5)

Estensione dell'obiettivo di valutazione	Criteri parziali per le SAL
<p>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.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Raccoglie la documentazione e gli esempi in modo autonomo e mirato alle esigenze dei gruppi d'interesse.</li> <li>- Riesce a convincere i gruppi d'interesse grazie all'impiego della documentazione supportata da spiegazioni pertinenti.</li> </ul>

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

Estensione dell'obiettivo di valutazione	Criteri parziali per le SAL
<p>Riconosco il ruolo dei miei interlocutori. Mi comporto di conseguenza e agisco in modo mirato in funzione dei destinatari finali e della situazione specifica.</p> <p>Esempi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaboratori di altre amministrazioni o settori dell'Amministrazione</li> <li>- Gli esponenti delle autorità</li> <li>- I cittadini in quanto utenti in diverse forme: <ul style="list-style-type: none"> <li>• il contribuente (è un utente con degli obblighi, che si attende in contro-partita un'assistenza efficace).</li> <li>• 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).</li> <li>• 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.)</li> <li>• 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)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Individua le caratteristiche dei gruppi d'interesse nelle diverse situazioni lavorative.</li> <li>- 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.</li> </ul>

**Competenze professionali****Oval 1.1.2.3 Condurre e concludere colloqui di consulenza e/o di vendita (C5)**

Estensione dell'obiettivo di valutazione	Criteri parziali per le SAL
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- preparare il colloquio con gli utenti</li> <li>- svolgere il colloquio con gli utenti (illustrare il margine di manovra e le basi legali)</li> <li>- preparare e/o eseguire l'atto amministrativo corrispondente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prepara in modo autonomo i punti essenziali di un colloquio, quali per esempio le esigenze, gli obiettivi, i margini di manovra, ecc.</li> <li>- Conduce il colloquio in modo che si distinguano chiaramente le varie fasi e l'obiettivo che si vuole raggiungere.</li> </ul>

**Oval 1.1.2.4 Evadere i reclami degli utenti (C5)**

Estensione dell'obiettivo di valutazione	Criteri parziali per le SAL
<p>Ascolto i reclami degli utenti e dei gruppi d'interesse in modo adeguato e cordiale. Spiego i passi successivi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riconosce i problemi.</li> <li>- Cerca possibili soluzioni tenendo in considerazione il margine di manovra (direttive aziendali e giuridiche).</li> </ul>

**Oval 1.1.3.1 Spiegare il mandato dell'azienda formatrice (C2)**

Estensione dell'obiettivo di valutazione	Criteri parziali per le SAL
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Spiega correttamente quali sono i compiti dell'azienda formatrice.</li> <li>- Spiega, in modo comprensibile, i collegamenti con altri settori o uffici.</li> </ul>

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

Estensione dell'obiettivo di valutazione	Criteri parziali per le SAL
<p>Evado le richieste degli utenti in modo adeguato, tenendo in considerazione le direttive aziendali e giuridiche. Sbrigo le seguenti attività in modo consoni agli utenti e con la dovuta cordialità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prendere in consegna richieste personali e/o scritte degli utenti</li> <li>- evadere e rispondere alle richieste degli utenti, risp. trasmetterle alle persone competenti</li> <li>- documentare i contatti con gli utenti in modo da poterli ricostruire in un secondo tempo.</li> </ul> <p>Durante lo svolgimento mi attengo ai seguenti principi dell'amministrazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- conformità alla legge (principio di legalità)</li> <li>- uguaglianza</li> <li>- buona fede</li> <li>- necessità e proporzionalità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rileva le esigenze degli utenti in modo esaustivo e le evade correttamente.</li> <li>- Trasmette le richieste all'ufficio/alla persona competente con tutte le informazioni utili per la ricostruzione del caso.</li> </ul>

**Oval 1.1.3.3 Indicare le basi legali (C3)**

Estensione dell'obiettivo di valutazione	Criteri parziali per le SAL
<p>Indico ai miei utenti/interlocutori le disposizioni legali che stanno alla base del processo legato alla prestazione di un servizio.</p> <p>Mi procuro le basi legali necessarie utilizzando mezzi adeguati (Internet/ Intranet, raccolta delle leggi, ...)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reperisce le basi legali in tempo utile.</li> <li>- Si appoggia su basi legali pertinenti e le applica correttamente.</li> </ul>

**Oval 1.1.3.4 Svolgere le attività operative (C3)**

Estensione dell'obiettivo di valutazione	Criteri parziali per le SAL
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esegue i compiti e le prestazioni in modo affidabile.</li> <li>- Rispetta le direttive e sfrutta, durante la fornitura della prestazione, i margini di manovra esistenti.</li> </ul>

**Competenze professionali****Oval 1.1.3.5 Applicare il regolamento sulle tasse (C3)**

Estensione dell'obiettivo di valutazione	Criteri parziali per le SAL
In caso di prestazioni soggette a tassa, applico correttamente il relativo regolamento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Applica correttamente il regolamento sulle tasse.</li> <li>- Illustra correttamente i contenuti del regolamento sulle tasse.</li> </ul>

**Oval 1.1.3.6 Tenere i registri (banca dati) (C3)**

Estensione dell'obiettivo di valutazione	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Spiega in modo corretto l'utilità dei registri.</li> <li>- Esegue le mutazioni in maniera autonoma e senza commettere errori.</li> </ul>

**Oval 1.1.3.7 Collaborare nell'ambito delle pubblicazioni (C3)**

Estensione dell'obiettivo di valutazione	Criteri parziali per le SAL
Svolgo i lavori che mi vengono assegnati nell'ambito delle pubblicazioni relative al mio campo d'attività.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esegue correttamente i compiti ricevuti secondo le direttive.</li> <li>- Verifica il proprio lavoro (autocontrollo).</li> </ul>

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

Estensione dell'obiettivo di valutazione	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indica almeno un esempio concreto.</li> <li>- Identifica i fattori principali che esercitano un effetto in un settore amministrativo e le modalità di realizzazione delle sue missioni.</li> </ul>

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

Estensione dell'obiettivo di valutazione	Criteri parziali per le SAL
<p>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.</p> <p>Ritengo che anche il modo di porsi sia parte integrante di questo ambito e, di conseguenza, nello svolgimento delle mie funzioni, mi comporto in maniera autentica e spontanea.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impiega le tecniche di PR (pubbliche relazioni) in modo mirato e adeguato ai destinatari.</li> <li>- Emanando un'immagine autentica.</li> </ul>

**Oval 1.1.5.1 Svolgere i compiti legati alle assunzioni e alle partenze del personale (C3)**

Estensione dell'obiettivo di valutazione	Criteri parziali per le SAL
<p>Svolgo i seguenti compiti secondo le direttive aziendali e giuridiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- collaborare alla messa a concorso di posti</li> <li>- preparare le disposizioni e le decisioni</li> <li>- allestire i documenti per le assicurazioni sociali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Svolge correttamente i compiti assegnati rispettando le direttive.</li> <li>- Verifica il proprio lavoro secondo i criteri abitualmente applicati nel suo ambito professionale (autocontrollo).</li> </ul>

**Oval 1.1.5.2 Elaborare dati relativi all'amministrazione del personale (C3)**

Estensione dell'obiettivo di valutazione	Criteri parziali per le SAL
<p>Aggiorno, con precisione, i dati relativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- alla rilevazione del tempo di lavoro</li> <li>- alle assenze</li> <li>- alla gestione del personale</li> </ul> <p>Gestisco le prestazioni salariali complementari e sociali nonché le relative spese.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Svolge i lavori in modo preciso.</li> <li>- Corregge le registrazioni errate in modo corretto e informa, chi di dovere, attenendosi alle direttive aziendali.</li> </ul>



**Competenze professionali****Oval 1.1.6.1 Evadere le fatture in entrata e in uscita (C4)**

Estensione dell'obiettivo di valutazione	Criteri parziali per le SAL
<p>Svolgo i seguenti lavori contabili utilizzando i relativi documenti e supporti elettronici secondo le direttive:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Allestire ed elaborare i conti debitori</li> <li>- Elaborare i conti creditori</li> <li>- Correggere gli errori di calcolo e di contabilizzazione</li> <li>- Evadere i richiami</li> <li>- Spiegare la procedura d'esecuzione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Allestisce correttamente i conti debitori.</li> <li>- Contabilizza ed elabora i conti creditori secondo le direttive interne.</li> </ul>

**Oval 1.1.6.2 Collaborare ai lavori relativi alle chiusure contabili e ai preventivi (C3)**

Estensione dell'obiettivo di valutazione	Criteri parziali per le SAL
<p>In occasione delle chiusure trimestrali e/o annuali, nonché durante l'allestimento dei preventivi svolgo i seguenti compiti secondo le direttive:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- preparare i dati e le statistiche</li> <li>- per la chiusura: tenere e preparare la contabilità ausiliaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Svolge correttamente i compiti assegnati secondo le direttive.</li> <li>- Verifica il proprio lavoro secondo i criteri abitualmente applicati nel suo ambito professionale (autocontrollo).</li> </ul>

**Oval 1.1.6.3 Spiegare i costi e i ricavi (C2)**

Estensione dell'obiettivo di valutazione	Criteri parziali per le SAL
<p>Spiego il contenuto e il significato dei costi e dei ricavi principali legati al mio campo d'attività, in modo comprensibile.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Spiega correttamente il significato.</li> <li>- Spiega correttamente i contenuti.</li> </ul>

**Oval 1.1.6.4 Contabilizzare e registrare delle operazioni semplici (C3)**

Estensione dell'obiettivo di valutazione	Criteri parziali per le SAL
<p>Contabilizzo e/o registro delle semplici operazioni in modo autonomo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contabilizza correttamente le pezze giustificative.</li> <li>- Le registra correttamente.</li> </ul>

**Oval 1.1.7.1 Sbrigare la corrispondenza (C5)**

Estensione dell'obiettivo di valutazione	Criteri parziali per le SAL
<p>Sbrigo correttamente la corrispondenza seguente, lavorando in modo autonomo o secondo le direttive e/o un esempio, e la trasmetto ai destinatari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- e-mail</li> <li>- lettere</li> <li>- lettere brevi</li> <li>- fax</li> </ul> <p>Svolgo queste attività osservando le direttive aziendali.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sbriga la corrispondenza in modo completo e senza errori.</li> <li>- Tiene in considerazione le direttive aziendali.</li> </ul>

**Oval 1.1.7.2 Elaborare documenti (C3)**

Estensione dell'obiettivo di valutazione	Criteri parziali per le SAL
<p>Elaboro dei documenti adeguati alle esigenze dei destinatari, lavorando in modo autonomo oppure secondo le direttive e/o un esempio, utilizzando gli strumenti adatti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elabora i documenti in modo completo e senza errori.</li> <li>- Tiene in considerazione le direttive aziendali.</li> </ul>

**Oval 1.1.7.3 Preparare documentazioni (C3)**

Estensione dell'obiettivo di valutazione	Criteri parziali per le SAL
<p>Preparo delle documentazioni convincenti ed eseguite a regola d'arte, utilizzando gli strumenti adatti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sceglie gli strumenti rispettivamente i programmi più adatti.</li> <li>- Prepara i documenti correttamente.</li> </ul>

**Competenze professionali**

<b>Oval 1.1.7.4 Gestire dati e documenti (C3)</b>	
Estensione dell'obiettivo di valutazione	Criteri parziali per le SAL
<p>Gestisco dati e documenti in modo autonomo.</p> <p>Utilizzo gli strumenti in uso nel mio settore d'attività in modo ecologicamente sensato.</p> <p>Mi attengo alle direttive relative:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- alla sicurezza dei dati</li> <li>- al sistema d'ordine e di classificazione</li> <li>- al sistema d'archiviazione nonché alle direttive aziendali e giuridiche.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Spiega le direttive aziendali in materia di sicurezza dei dati.</li> <li>- Ordina e classifica correttamente i documenti secondo le direttive aziendali.</li> </ul>
<b>Oval 1.1.7.5 Preparare e garantire la buona riuscita di riunioni e manifestazioni (C3)</b>	
Estensione dell'obiettivo di valutazione	Criteri parziali per le SAL
<p>Preparo e seguo lo svolgimento delle riunioni e delle manifestazioni correttamente, rispettando le direttive aziendali.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pianifica ed esegue i lavori preparatori secondo le direttive.</li> <li>- Organizza e svolge le attività richieste in modo ineccepibile e conformemente al compito ricevuto.</li> </ul>
<b>Oval 1.1.7.6 Descrivere la struttura dell'Amministrazione e le sue competenze/responsabilità (C2)</b>	
Estensione dell'obiettivo di valutazione	Criteri parziali per le SAL
<p>Descrivo la struttura dell'Amministrazione pubblica in modo corretto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Spiega correttamente la struttura dell'Amministrazione.</li> <li>- Spiega, in modo comprensibile, le competenze a essa associate.</li> </ul>
<b>Oval 1.1.7.7 Gestire la corrispondenza (C3)</b>	
Estensione dell'obiettivo di valutazione	Criteri parziali per le SAL
<p>Gestisco la corrispondenza in entrata e in uscita, svolgendo in modo affidabile i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- presa in consegna</li> <li>- smistamento</li> <li>- distribuzione</li> <li>- imballaggio</li> <li>- affrancatura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribuisce la posta in modo rapido e corretto.</li> <li>- Prepara la posta in entrata e in uscita secondo le direttive aziendali.</li> </ul>

## Competenze metodologiche (CM)

CM 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
<p>Svolgo i miei lavori in modo efficiente e sistematico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- scegliendo fonti d'informazione in funzione dei compiti e procurandomi in modo mirato le informazioni necessarie;</li> <li>- pianificando i miei lavori e progetti, fissando priorità e decidendo in funzione della situazione;</li> <li>- eseguendo il mio lavoro in modo mirato e avendo la consapevolezza dei costi;</li> <li>- controllando e documentando il lavoro eseguito;</li> <li>- analizzando il mio lavoro e le mie azioni per ottimizzare le prestazioni e il comportamento.</li> </ul> <p>A questo scopo utilizzo metodi e mezzi ausiliari appropriati.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- È riconoscibile un modo di procedere sistematico e pianificato.</li> <li>- Autocontrollo effettuato in maniera soddisfacente.</li> </ul>
CM 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
<p>Metto in relazione il mio lavoro con altre attività dell'azienda o dell'organizzazione per le quali lavoro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- presentando in modo comprensibile i processi economico-aziendali, le forme di organizzazione e i rapporti economici generali;</li> <li>- identificando interdipendenze e punti di collegamento;</li> <li>- contribuendo a migliorare i processi di lavoro nel mio campo di attività.</li> </ul> <p>A questo scopo utilizzo metodi e mezzi ausiliari appropriati.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rappresenta i processi in maniera corretta e comprensibile.</li> <li>- Riconosce le relazioni, i collegamenti e le interdipendenze.</li> </ul>
CM 2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
<p>Utilizzo metodi efficaci per attività di consulenza e negoziazione con partner esterni e interni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- definendo bisogni e punti di vista dei miei interlocutori;</li> <li>- identificando e comprendendo messaggi verbali e non verbali dei miei interlocutori;</li> <li>- elaborando proposte di soluzione adeguate;</li> <li>- ottenendo buoni risultati per le diverse parti coinvolte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprende e interpreta correttamente i messaggi verbali e non verbali.</li> <li>- Elabora proposte di soluzione accettabili per l'interlocutore.</li> </ul>
CM 2.4 Presentazione efficace	
Estensione delle competenze metodologiche	Criteri parziali per le SAL
<p>Mi distingo per la presentazione efficace dei miei lavori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pianificando e preparando le presentazioni;</li> <li>- svolgendo le presentazioni in modo convincente;</li> <li>- utilizzando una retorica e un linguaggio del corpo appropriati;</li> <li>- utilizzando mezzi ausiliari di presentazione in funzione dei destinatari e della situazione.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si presenta in modo convincente.</li> <li>- Utilizza correttamente gli strumenti a disposizione.</li> </ul>

## Competenze sociali e personali (CSP)

CSP 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative	
Estensione delle competenze sociali e personali	Criteri parziali per le SAL
<p>Sono molto disponibile a fornire una prestazione lavorativa ad alto rendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- affrontando il mio lavoro con motivazione e riflessione;</li> <li>- adempiendo le esigenze e le richieste dei miei committenti e partner commerciali;</li> <li>- rispettando i termini e le direttive in materia di qualità;</li> <li>- sopportando lo stress, identificando le situazioni difficili e chiedendo aiuto se necessario;</li> <li>- assumendo la responsabilità del mio lavoro e del mio comportamento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Soddisfa i requisiti posti in termini di scadenze, di qualità e quantità.</li> <li>- Valuta correttamente le proprie risorse e capacità e, in caso di necessità, richiede pareri o assistenza.</li> </ul>

**Competenze sociali e personali**

<b>CSP 3.2 Capacità di comunicazione</b>	
Estensione delle competenze sociali e personali	Criteri parziali per le SAL
<p>Sono in grado di comunicare e assumere un comportamento adatto alla clientela:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- comprendendo in modo differenziato le affermazioni orali e scritte e con apertura nei confronti di idee e opinioni dei miei partner commerciali;</li> <li>- 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;</li> <li>- padroneggiando situazioni delicate, chiarendo i malintesi e i punti di vista e cercando delle soluzioni;</li> <li>- mantenendo la discrezione allo scopo di preservare gli interessi dei miei partner commerciali nei confronti della mia azienda o organizzazione.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepisce in maniera differenziata le affermazioni verbali e scritte, in caso di necessità pone domande mirate.</li> <li>- Si esprime oralmente e per iscritto in maniera corretta e adeguata all'interlocutore, mantenendo la necessaria discrezione e il segreto d'ufficio.</li> </ul>
<b>CSP 3.3 Capacità di lavorare in gruppo</b>	
Estensione delle competenze sociali e personali	Criteri parziali per le SAL
<p>Sono in grado di lavorare sia in modo indipendente sia in gruppo. All'interno del gruppo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- porto il mio contributo, accetto le decisioni adottate e le attuo;</li> <li>- formulo una critica costruttiva e sono in grado di ricevere e accettare critiche;</li> <li>- assumo la responsabilità del risultato di un lavoro di gruppo e difendo verso l'esterno la soluzione adottata.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esegue correttamente le decisioni prese dal superiore.</li> <li>- S'impegna attivamente all'interno del gruppo.</li> </ul>
<b>CSP 3.4 Forme comportamentali</b>	
Estensione delle competenze sociali e personali	Criteri parziali per le SAL
<p>Nel mio comportamento personale attribuisco valore a buone forme comportamentali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- con puntualità, affidabilità e ordine e agendo coscienziosamente;</li> <li>- adattando il mio aspetto alle norme dell'azienda o dell'organizzazione e presentandomi in funzione della situazione;</li> <li>- rispettando le regole di cortesia nel mio comportamento e nella mia comunicazione orale e scritta;</li> <li>- trattando le persone con la cortesia e il rispetto dovuti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- È puntuale, lavora in modo affidabile e tiene in ordine il posto di lavoro.</li> <li>- 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.</li> </ul>
<b>CSP 3.5 Capacità di apprendimento</b>	
Estensione delle competenze sociali e personali	Criteri parziali per le SAL
<p>Sono consapevole dei costanti mutamenti nel mondo del lavoro e nella società e sono pronto ad acquisire e sviluppare nuove competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- con apertura verso le novità e reagendo con flessibilità ai cambiamenti;</li> <li>- utilizzando tecniche creative e di apprendimento adeguate e trasferendo alla pratica quanto appreso;</li> <li>- analizzando il mio processo di apprendimento e documentando i miei progressi in forma adeguata;</li> <li>- essendo consapevole che l'apprendimento continuo permette di consolidare la mia concorrenzialità sul mercato del lavoro e la mia personalità.</li> </ul> <p>A questo scopo utilizzo metodi e mezzi ausiliari appropriati.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- È interessato a nuovi compiti.</li> <li>- Reagisce in maniera flessibile ai cambiamenti, grazie alla conoscenza di tecniche di lavoro appropriate.</li> </ul>
<b>CSP 3.6 Coscienza ecologica</b>	
Estensione delle competenze sociali e personali	Criteri parziali per le SAL
<p>Assumo un comportamento ecologico e rispetto le prescrizioni e le regole di comportamento in materia. In particolare</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilizzando in modo parsimonioso energia, beni, materiale di lavoro e di consumo;</li> <li>- avendo cura di impianti e attrezzature;</li> <li>- smaltendo i rifiuti in modo rispettoso dell'ambiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizza con parsimonia i materiali di consumo e smaltisce i rifiuti in modo ecologico.</li> <li>- Tratta con cura le apparecchiature.</li> </ul>

# 05 Livelli di tassonomia

## 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 Sagi 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. Sbrigo 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>- E-mail</li> <li>- Promemoria</li> <li>- Lettere</li> <li>- Rapporti</li> <li>- Testi per siti web</li> </ul> <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'adequatezza di un'offerta sulla base di criteri autodeterminati.</i>

## 06 Obiettivi di valutazione relativi all'obiettivo operativo 1.1.1 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	Pagine
<b>1.1.1.1 Acquisto materiale e merci senza messa a concorso (C5)</b>	<b>32 – 37</b>
<b>1.1.1.2 Immagazzinamento del materiale e delle merci (C5)</b>	<b>38 – 41</b>

### 1.1.1.1 ACQUISTO MATERIALE E MERCI SENZA MESSA A CONCORSO (C5)

#### Competenze professionali

##### Obiettivo di valutazione 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 competenze professionali

- 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

#### Proposta per le competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP) da utilizzare per la SAL

Possono essere utilizzate anche altre CMSP.

#### Competenze metodologiche

##### 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

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 competenze metodologiche

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

#### Competenze sociali e personali

##### 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative

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 competenze sociali e personali

- 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



1.1.1.1

**DOCUMENTARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18****Attività elaborata** \_\_\_\_\_**Ufficio/servizio** \_\_\_\_\_**Data** \_\_\_\_\_**Svolgimento dell'attività**

Documentate lo svolgimento con la modalità che preferite (a mano e/o al computer). Potete utilizzare parole chiave, grafici, disegni ecc.

1.1.1.1

**CONSIDERARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18**

Quali indicazioni/informazioni erano a mia disposizione all'inizio del lavoro?

---

---

---

---

---

---

---

---

Come si è svolto il lavoro? (*Cos'è andato bene, cosa male e perché?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

A cosa dovrei personalmente prestare particolare attenzione?

---

---

---

---

---

---

---

---

Cosa ho imparato svolgendo questa attività?

---

---

---

---

---

---

---

---

## RELAZIONE CON I CORSI INTERAZIENDALI

### **Obiettivo di valutazione 1.1.1.1.1 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.

### **Competenze metodologiche, sociali e personali**

2.4 Presentazione efficace

3.5 Capacità di apprendimento

### 1.1.1.1

## RELAZIONE CON I CORSI

## Moduli capitolo 18

Quali contenuti, informazioni, consigli, documenti ecc. illustrati durante i corsi interaziendali, mi possono servire per svolgere le mie attività in azienda?

[illegible]

In che modo li posso utilizzare in azienda svolgendo le mie attività (transfer nella pratica)?

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

### 1.1.1.1

## CONTROLLO E RICONOSCIMENTI DEL FORMATORE/DELLA FORMATRICE

## Moduli capitolo 18

### Riconoscimenti del formatore/della formatrice

[illegible]

Data:

Firma del formatore/della formatrice:

### 1.1.1.2 IMMAGAZZINAMENTO DEL MATERIALE E DELLE MERCI (C5)

#### Competenze professionali

##### Obiettivo di valutazione 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 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.

##### Criteri parziali competenze professionali

- 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

#### Proposta per le competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP) da utilizzare per la SAL

Possono essere utilizzate anche altre CMSP.

#### Competenze metodologiche

##### 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

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 competenze metodologiche

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

#### Competenze sociali e personali

##### 3.6 Coscienza ecologica

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 competenze sociali e personali

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

1.1.1.2

**DOCUMENTARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18****Attività elaborata** \_\_\_\_\_**Ufficio/servizio** \_\_\_\_\_**Data** \_\_\_\_\_**Svolgimento dell'attività**

Documentate lo svolgimento con la modalità che preferite (a mano e/o al computer). Potete utilizzare parole chiave, grafici, disegni ecc.

**CONSIDERARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18**

Quali indicazioni/informazioni erano a mia disposizione all'inizio del lavoro?

---

---

---

---

---

---

---

---

Come si è svolto il lavoro? (*Cos'è andato bene, cosa male e perché?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

A cosa dovrei personalmente prestare particolare attenzione?

---

---

---

---

---

---

---

---

Cosa ho imparato svolgendo questa attività?

---

---

---

---

---

---

---

---



### 1.1.1.2

## CONTROLLO E RICONOSCIMENTI DEL FORMATORE/DELLA FORMATRICE

## Moduli capitolo 18

### Riconoscimenti del formatore/della formatrice

[illegible]

Data:

Firma del formatore/della formatrice:



# 07

## Obiettivi di valutazione relativi all'obiettivo operativo 1.1.2 Consigliare i clienti

Gli/le impiegati/e di commercio sono consapevoli che gli utenti costituiscono il gruppo d'interlocutori più importante per l'azienda. Evadono le richieste degli utenti 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	Pagine
<b>1.1.2.1 Mettere in pratica le conoscenze dei prodotti e dei servizi (C5)</b>	<a href="#">44 – 49</a>
<b>1.1.2.2 Servire in modo adeguato i gruppi d'interesse interni ed esterni (C5)</b>	<a href="#">50 – 55</a>
<b>1.1.2.3 Condurre e concludere colloqui di consulenza e/o di vendita (C5)</b>	<a href="#">56 – 61</a>
<b>1.1.2.4 Evadere i reclami degli utenti (C5)</b>	<a href="#">62 – 65</a>

### 1.1.2.1 METTERE IN PRATICA LE CONOSCENZE DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI (C5)

#### Competenze professionali

##### Obiettivo di valutazione 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 competenze professionali

- 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

#### Proposta per le competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP) da utilizzare per la SAL

Possono essere utilizzate anche altre CMSP.

#### Competenze metodologiche

##### 2.4 Presentazione efficace

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.

##### Criteri parziali competenze metodologiche

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

#### Competenze sociali e personali

##### 3.2 Capacità di comunicazione

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 competenze sociali e personali

- 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

1.1.2.1

**DOCUMENTARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18****Attività elaborata** \_\_\_\_\_**Ufficio/servizio** \_\_\_\_\_**Data** \_\_\_\_\_**Svolgimento dell'attività**

Documentate lo svolgimento con la modalità che preferite (a mano e/o al computer). Potete utilizzare parole chiave, grafici, disegni ecc.

1.1.2.1

**CONSIDERARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18**

Quali indicazioni/informazioni erano a mia disposizione all'inizio del lavoro?

---

---

---

---

---

---

---

---

Come si è svolto il lavoro? (*Cos'è andato bene, cosa male e perché?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

A cosa dovrei personalmente prestare particolare attenzione?

---

---

---

---

---

---

---

---

Cosa ho imparato svolgendo questa attività?

---

---

---

---

---

---

---

---

## RELAZIONE CON I CORSI INTERAZIENDALI

### **Obiettivo di valutazione 1.1.2.1.1 Costituzione (C2)**

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

### **Obiettivo di valutazione 1.1.2.1.2 Compiti dello Stato (C2)**

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

### **Competenze metodologiche, sociali e personali**

2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative

## RELAZIONE CON I CORSI

## Moduli capitolo 18

Quali contenuti, informazioni, consigli, documenti ecc. illustrati durante i corsi interaziendali, mi possono servire per svolgere le mie attività in azienda?

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

In che modo li posso utilizzare in azienda svolgendo le mie attività (transfer nella pratica)?

[illegible]



### 1.1.2.1

## CONTROLLO E RICONOSCIMENTI DEL FORMATORE/DELLA FORMATRICE

## Moduli capitolo 18

### Riconoscimenti del formatore/della formatrice

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 20 evenly spaced horizontal grey lines across its entire width, providing a guide for handwriting or typing. The paper itself is a clean, off-white color.

Data:

Firma del formatore/della formatrice:

## 1.1.2.2

**1.1.2.2 SERVIRE IN MODO ADEGUATO I GRUPPI D'INTERESSE INTERNI ED ESTERNI (C5)****Competenze professionali****Obiettivo di valutazione 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 contro-partita 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)

**Criteri parziali competenze professionali**

- 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

**Proposta per le competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP) da utilizzare per la SAL**

Possono essere utilizzate anche altre CMSP.

**Competenze metodologiche****2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza**

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 competenze metodologiche**

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

**Competenze sociali e personali****3.4 Forme comportamentali**

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.

**Criteri parziali competenze sociali e personali**

- 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

1.1.2.2

**DOCUMENTARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18****Attività elaborata** \_\_\_\_\_**Ufficio/servizio** \_\_\_\_\_**Data** \_\_\_\_\_**Svolgimento dell'attività**

Documentate lo svolgimento con la modalità che preferite (a mano e/o al computer). Potete utilizzare parole chiave, grafici, disegni ecc.

**CONSIDERARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18**

Quali indicazioni/informazioni erano a mia disposizione all'inizio del lavoro?

---

---

---

---

---

---

---

---

Come si è svolto il lavoro? (*Cos'è andato bene, cosa male e perché?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

A cosa dovrei personalmente prestare particolare attenzione?

---

---

---

---

---

---

---

---

Cosa ho imparato svolgendo questa attività?

---

---

---

---

---

---

---

---

## RELAZIONE CON I CORSI INTERAZIENDALI

### **Obiettivo di valutazione 1.1.2.2.1 Compiti principali dello Stato (C2)**

Spiego, con parole mie, i compiti principali della Confederazione e del mio Cantone.

### **Obiettivo di valutazione 1.1.2.2.2 Competenze (C2)**

Spiego in modo comprensibile le competenze relative ai compiti pubblici a livello federale, cantonale e comunale.

### **Obiettivo di valutazione 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.

### **Competenze metodologiche, sociali e personali**

2.2 Pensiero e azione interdisciplinare

3.5 Capacità di apprendimento

### 1.1.2.2

## RELAZIONE CON I CORSI INTERAZIENDALI

## Moduli capitolo 18

Quali contenuti, informazioni, consigli, documenti ecc. illustrati durante i corsi interaziendali, mi possono servire per svolgere le mie attività in azienda?

[illegible]

In che modo li posso utilizzare in azienda svolgendo le mie attività (transfer nella pratica)?

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



### 1.1.2.3 CONDURRE E CONCLUDERE COLLOQUI DI CONSULENZA E/O DI VENDITA (C5)

#### Competenze professionali

##### Obiettivo di valutazione 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 competenze professionali

- 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

#### Proposta per le competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP) da utilizzare per la SAL

Possono essere utilizzate anche altre CMSP.

#### Competenze metodologiche

##### 2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza

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 competenze metodologiche

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

#### Competenze sociali e personali

##### 3.2 Capacità di comunicazione

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 competenze sociali e personali

- 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



**DOCUMENTARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18****Attività elaborata** \_\_\_\_\_**Ufficio/servizio** \_\_\_\_\_**Data** \_\_\_\_\_**Svolgimento dell'attività**

Documentate lo svolgimento con la modalità che preferite (a mano e/o al computer). Potete utilizzare parole chiave, grafici, disegni ecc.

1.1.2.3

**CONSIDERARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18**

Quali indicazioni/informazioni erano a mia disposizione all'inizio del lavoro?

---

---

---

---

---

---

---

---

Come si è svolto il lavoro? (*Cos'è andato bene, cosa male e perché?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

A cosa dovrei personalmente prestare particolare attenzione?

---

---

---

---

---

---

---

---

Cosa ho imparato svolgendo questa attività?

---

---

---

---

---

---

---

---

## RELAZIONE CON I CORSI INTERAZIENDALI

### **Obiettivo di valutazione 1.1.2.3.1 Tecniche di colloquio (C5)**

Applico tecniche di colloquio di vario tipo a dipendenza della situazione.

### **Competenze metodologiche, sociali e personali**

2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza

3.2 Capacità di comunicazione

### 1.1.2.3

## RELAZIONE CON I CORSI INTERAZIEND

## Moduli capitolo 18

Quali contenuti, informazioni, consigli, documenti ecc. illustrati durante i corsi interaziendali, mi possono servire per svolgere le mie attività in azienda?

[illegible]

In che modo li posso utilizzare in azienda svolgendo le mie attività (transfer nella pratica)?

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

## CONTROLLO E RICONOSCIMENTI DEL FORMATORE/DELLA FORMATRICE

## Moduli capitolo 18

### Riconoscimenti del formatore/della formatrice

[illegible]

Data:

Firma del formatore/della formatrice:

### 1.1.2.4 EVADERE I RECLAMI DEGLI UTENTI (C5)

#### Competenze professionali

##### Obiettivo di valutazione 1.1.2.4 Evadere i reclami degli utenti (C5)

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

##### Criteri parziali competenze professionali

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

#### Proposta per le competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP) da utilizzare per la SAL

Possono essere utilizzate anche altre CMSP.

#### Competenze metodologiche

##### 2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza

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 competenze metodologiche

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

#### Competenze sociali e personali

##### 3.4 Forme comportamentali

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.

##### Criteri parziali competenze sociali e personali

- 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

**DOCUMENTARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18****Attività elaborata** \_\_\_\_\_**Ufficio/servizio** \_\_\_\_\_**Data** \_\_\_\_\_**Svolgimento dell'attività**

Documentate lo svolgimento con la modalità che preferite (a mano e/o al computer). Potete utilizzare parole chiave, grafici, disegni ecc.

**CONSIDERARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18**

Quali indicazioni/informazioni erano a mia disposizione all'inizio del lavoro?

---

---

---

---

---

---

---

---

Come si è svolto il lavoro? (*Cos'è andato bene, cosa male e perché?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

A cosa dovrei personalmente prestare particolare attenzione?

---

---

---

---

---

---

---

---

Cosa ho imparato svolgendo questa attività?

---

---

---

---

---

---

---

---



#### 1.1.2.4

## CONTROLLO E RICONOSCIMENTI DEL FORMATORE/DELLA FORMATRICE

## Moduli capitolo 18

### Riconoscimenti del formatore/della formatrice

[illegible]

Data:

Firma del formatore/della formatrice:



## 08 Obiettivi di valutazione relativi all'obiettivo operativo 1.1.3 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 utenti, rispettando le direttive aziendali e le basi legali. Sono disposti a utilizzare gli strumenti adatti alla situazione.

Obiettivi di valutazione	Pagine
<b>1.1.3.1 Spiegare il mandato dell'azienda formatrice (C2)</b>	68 – 73
<b>1.1.3.2 Evadere le richieste degli utenti tenendo in considerazione i principi dell'amministrazione (C3)</b>	74 – 79
<b>1.1.3.3 Indicare le basi legali (C3)</b>	80 – 85
<b>1.1.3.4 Svolgere le attività operative (C3)</b>	86 – 91
<b>1.1.3.5 Applicare il regolamento sulle tasse (C3)</b>	92 – 97
<b>1.1.3.6 Tenere i registri (banca dati) (C3)</b>	98 – 103
<b>1.1.3.7 Collaborare nell'ambito delle pubblicazioni (C3)</b>	104 – 109
<b>1.1.3.8 Conoscenze riguardo all'influsso politico esercitato sull'amministrazione (C2)</b>	110 – 115

### 1.1.3.1 SPIEGARE IL MANDATO DELL'AZIENDA FORMATRICE (C2)

#### Competenze professionali

##### Obiettivo di valutazione 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 competenze professionali

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

#### Proposta per le competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP) da utilizzare per la SAL

Possono essere utilizzate anche altre CMSP.

#### Competenze metodologiche

##### 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

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 competenze metodologiche

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

#### Competenze sociali e personali

##### 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative

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 competenze sociali e personali

- 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

1.1.3.1

**DOCUMENTARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18****Attività elaborata** \_\_\_\_\_**Ufficio/servizio** \_\_\_\_\_**Data** \_\_\_\_\_**Svolgimento dell'attività**

Documentate lo svolgimento con la modalità che preferite (a mano e/o al computer). Potete utilizzare parole chiave, grafici, disegni ecc.

1.1.3.1

**CONSIDERARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18**

Quali indicazioni/informazioni erano a mia disposizione all'inizio del lavoro?

---

---

---

---

---

---

---

---

Come si è svolto il lavoro? (*Cos'è andato bene, cosa male e perché?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

A cosa dovrei personalmente prestare particolare attenzione?

---

---

---

---

---

---

---

---

Cosa ho imparato svolgendo questa attività?

---

---

---

---

---

---

---

---

## RELAZIONE CON I CORSI INTERAZIENDALI

### Obiettivo di valutazione 1.1.3.1.1-1/2/3 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.

### Competenze metodologiche, sociali e personali

2.4 Presentazione efficace

3.2 Capacità di comunicazione

### 1.1.3.1

## RELAZIONE CON I CORSI INTERAZIENDALI

## Moduli capitolo 18

Quali contenuti, informazioni, consigli, documenti ecc. illustrati durante i corsi interaziendali, mi possono servire per svolgere le mie attività in azienda?

[illegible]

In che modo li posso utilizzare in azienda svolgendo le mie attività (transfer nella pratica)?

[illegible]



### 1.1.3.1

## Moduli capitolo 18

### Riconoscimenti del formatore/della formatrice

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 20 evenly spaced horizontal grey lines across its entire width, providing a template for handwriting practice or general note-taking. The margins are consistent on all sides.

Data:

Firma del formatore/della formatrice:

## 1.1.3.2

### 1.1.3.2 EVADERE LE RICHIESTE DEGLI UTENTI TENENDO IN CONSIDERAZIONE I PRINCIPI DELL'AMMINISTRAZIONE (C3)

#### Competenze professionali

##### Obiettivo di valutazione 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 competenze professionali

- 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

#### Proposta per le competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP) da utilizzare per la SAL

Possono essere utilizzate anche altre CMSP.

#### Competenze metodologiche

##### 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

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 competenze metodologiche

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

#### Competenze sociali e personali

##### 3.2 Capacità di comunicazione

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 competenze sociali e personali

- 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

**DOCUMENTARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18****Attività elaborata** \_\_\_\_\_**Ufficio/servizio** \_\_\_\_\_**Data** \_\_\_\_\_**Svolgimento dell'attività**

Documentate lo svolgimento con la modalità che preferite (a mano e/o al computer). Potete utilizzare parole chiave, grafici, disegni ecc.

**CONSIDERARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18**

Quali indicazioni/informazioni erano a mia disposizione all'inizio del lavoro?

---

---

---

---

---

---

---

---

Come si è svolto il lavoro? (*Cos'è andato bene, cosa male e perché?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

A cosa dovrei personalmente prestare particolare attenzione?

---

---

---

---

---

---

---

---

Cosa ho imparato svolgendo questa attività?

---

---

---

---

---

---

---

---

## RELAZIONE CON I CORSI INTERAZIENDALI

### **Obiettivo di valutazione 1.1.3.2.1 Principi dell'Amministrazione in generale (C2)**

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

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

### 1.1.3.2

## RELAZIONE CON I CORSI INTERAZIENDALI

## Moduli capitolo 18

Quali contenuti, informazioni, consigli, documenti ecc. illustrati durante i corsi interaziendali, mi possono servire per svolgere le mie attività in azienda?

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

In che modo li posso utilizzare in azienda svolgendo le mie attività (transfer nella pratica)?

[illegible]



### 1.1.3.3 INDICARE LE BASI LEGALI (C3)

#### Competenze professionali

##### Obiettivo di valutazione 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 procuro le basi legali necessarie utilizzando mezzi adeguati (Internet/Intranet, raccolta delle leggi, ...)

##### Criteri parziali competenze professionali

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

#### Proposta per le competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP) da utilizzare per la SAL

Possono essere utilizzate anche altre CMSP.

#### Competenze metodologiche

##### 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare

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 competenze metodologiche

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

#### Competenze sociali e personali

##### 3.5 Capacità di apprendimento

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 competenze sociali e personali

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



**DOCUMENTARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18****Attività elaborata** \_\_\_\_\_**Ufficio/servizio** \_\_\_\_\_**Data** \_\_\_\_\_**Svolgimento dell'attività**

Documentate lo svolgimento con la modalità che preferite (a mano e/o al computer). Potete utilizzare parole chiave, grafici, disegni ecc.

**CONSIDERARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18**

Quali indicazioni/informazioni erano a mia disposizione all'inizio del lavoro?

---

---

---

---

---

---

---

---

Come si è svolto il lavoro? (*Cos'è andato bene, cosa male e perché?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

A cosa dovrei personalmente prestare particolare attenzione?

---

---

---

---

---

---

---

---

Cosa ho imparato svolgendo questa attività?

---

---

---

---

---

---

---

---

## RELAZIONE CON I CORSI INTERAZIENDALI

### **Obiettivo di valutazione 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.

### **Obiettivo di valutazione 1.1.3.3.2 Basi/sistematica del diritto pubblico (C2)**

Spiego la differenza tra diritto privato e diritto pubblico facendo degli esempi concreti.

### **Obiettivo di valutazione 1.1.3.3.3 Basi degli atti amministrativi (C3)**

Giustifico un atto amministrativo basandomi sui principi legali in vigore.

### **Competenze metodologiche, sociali e personali**

2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative

### 1.1.3.3

## RELAZIONE CON I CORSI INTERAZIENDALI

## Moduli capitolo 18

Quali contenuti, informazioni, consigli, documenti ecc. illustrati durante i corsi interaziendali, mi possono servire per svolgere le mie attività in azienda?

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

In che modo li posso utilizzare in azienda svolgendo le mie attività (transfer nella pratica)?

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

## Moduli capitolo 18

### Riconoscimenti del formatore/della formatrice

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Data:

Firma del formatore/della formatrice:

### 1.1.3.4 SVOLGERE LE ATTIVITÀ OPERATIVE (C3)

#### Competenze professionali

##### Obiettivo di valutazione 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 competenze professionali

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

#### Proposta per le competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP) da utilizzare per la SAL

Possono essere utilizzate anche altre CMSP.

#### Competenze metodologiche

##### 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare

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 competenze metodologiche

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

#### Competenze sociali e personali

##### 3.2 Capacità di comunicazione

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 competenze sociali e personali

- 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

1.1.3.4

**DOCUMENTARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18****Attività elaborata** \_\_\_\_\_**Ufficio/servizio** \_\_\_\_\_**Data** \_\_\_\_\_**Svolgimento dell'attività**

Documentate lo svolgimento con la modalità che preferite (a mano e/o al computer). Potete utilizzare parole chiave, grafici, disegni ecc.

**CONSIDERARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18**

Quali indicazioni/informazioni erano a mia disposizione all'inizio del lavoro?

---

---

---

---

---

---

---

---

Come si è svolto il lavoro? (*Cos'è andato bene, cosa male e perché?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

A cosa dovrei personalmente prestare particolare attenzione?

---

---

---

---

---

---

---

---

Cosa ho imparato svolgendo questa attività?

---

---

---

---

---

---

---

---



## RELAZIONE CON I CORSI INTERAZIENDALI

### Obiettivo di valutazione 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.

#### Competenze metodologiche, sociali e personali

2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza

3.2 Capacità di comunicazione

### Obiettivo di valutazione 1.1.3.4.2 Protezione dei dati/segreto d'ufficio (C2)

Spiego, con parole mie, lo scopo 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.

### Obiettivo di valutazione 1.1.3.4.3 Archiviazione (C2)

Conosco le direttive/i 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.

### Obiettivo di valutazione 1.1.3.4.3-1/2/3 Archiviazione (C2)

Verifico la necessità di archiviare i documenti. Se richiesto, indico le forme di archiviazione più appropriate con le relative scadenze.

#### 1.1.3.4

## RELAZIONE CON I CORSI INTERAZIENDALI

## Moduli capitolo 18

Quali contenuti, informazioni, consigli, documenti ecc. illustrati durante i corsi interaziendali, mi possono servire per svolgere le mie attività in azienda?

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

In che modo li posso utilizzare in azienda svolgendo le mie attività (transfer nella pratica)?

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

#### 1.1.3.4

## Moduli capitolo 18

### Riconoscimenti del formatore/della formatrice

[illegible]

Data:

Firma del formatore/della formatrice:

### 1.1.3.5 APPLICARE IL REGOLAMENTO SULLE TASSE (C3)

#### Competenze professionali

##### Obiettivo di valutazione 1.1.3.5 Applicare il regolamento sulle tasse (C3)

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

##### Criteri parziali competenze professionali

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

#### Proposta per le competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP) da utilizzare per la SAL

Possono essere utilizzate anche altre CMSP.

#### Competenze metodologiche

##### 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

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 competenze metodologiche

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

#### Competenze sociali e personali

##### 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative

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 competenze sociali e personali

- 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

1.1.3.5

**DOCUMENTARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18****Attività elaborata** \_\_\_\_\_**Ufficio/servizio** \_\_\_\_\_**Data** \_\_\_\_\_**Svolgimento dell'attività**

Documentate lo svolgimento con la modalità che preferite (a mano e/o al computer). Potete utilizzare parole chiave, grafici, disegni ecc.

1.1.3.5

**CONSIDERARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18**

Quali indicazioni/informazioni erano a mia disposizione all'inizio del lavoro?

---

---

---

---

---

---

---

---

Come si è svolto il lavoro? (*Cos'è andato bene, cosa male e perché?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

A cosa dovrei personalmente prestare particolare attenzione?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Cosa ho imparato svolgendo questa attività?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## RELAZIONE CON I CORSI INTERAZIENDALI

### **Obiettivo di valutazione 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.

### **Obiettivo di valutazione 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.

### 1.1.3.5

## RELAZIONE CON I CORSI INTERAZIENDALI

## Moduli capitolo 18

Quali contenuti, informazioni, consigli, documenti ecc. illustrati durante i corsi interaziendali, mi possono servire per svolgere le mie attività in azienda?

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

In che modo li posso utilizzare in azienda svolgendo le mie attività (transfer nella pratica)?

[illegible]



### 1.1.3.5

## Moduli capitolo 18

### Riconoscimenti del formatore/della formatrice

[illegible]

Data:

Firma del formatore/della formatrice:

### 1.1.3.6 TENERE I REGISTRI (BANCA DATI) (C3)

#### Competenze professionali

##### Obiettivo di valutazione 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 competenze professionali

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

#### Proposta per le competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP) da utilizzare per la SAL

Possono essere utilizzate anche altre CMSP.

#### Competenze metodologiche

##### 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare

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 competenze metodologiche

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

#### Competenze sociali e personali

##### 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative

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 competenze sociali e personali

- 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

1.1.3.6

**DOCUMENTARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18****Attività elaborata** \_\_\_\_\_**Ufficio/servizio** \_\_\_\_\_**Data** \_\_\_\_\_**Svolgimento dell'attività**

Documentate lo svolgimento con la modalità che preferite (a mano e/o al computer). Potete utilizzare parole chiave, grafici, disegni ecc.

1.1.3.6

**CONSIDERARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18**

Quali indicazioni/informazioni erano a mia disposizione all'inizio del lavoro?

---

---

---

---

---

---

---

---

Come si è svolto il lavoro? (*Cos'è andato bene, cosa male e perché?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

A cosa dovrei personalmente prestare particolare attenzione?

---

---

---

---

---

---

---

---

Cosa ho imparato svolgendo questa attività?

---

---

---

---

---

---

---

---

## RELAZIONE CON I CORSI INTERAZIENDALI

### **Obiettivo di valutazione 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.

### **Obiettivo di valutazione 1.1.3.6.1-1/2/3 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.

### **Obiettivo di valutazione 1.1.3.6.2 Armonizzazione dei registri (C2)**

Descrivo il senso e lo scopo dell'armonizzazione dei registri.

### 1.1.3.6

## RELAZIONE CON I CORSI INTERAZIENDALI

## Moduli capitolo 18

Quali contenuti, informazioni, consigli, documenti ecc. illustrati durante i corsi interaziendali, mi possono servire per svolgere le mie attività in azienda?

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

In che modo li posso utilizzare in azienda svolgendo le mie attività (transfer nella pratica)?

[illegible]

### 1.1.3.6

## Moduli capitolo 18

### Riconoscimenti del formatore/della formatrice

[illegible]

Data:

Firma del formatore/della formatrice:

### 1.1.3.7 COLLABORARE NELL'AMBITO DELLE PUBBLICAZIONI (C3)

#### Competenze professionali

##### Obiettivo di valutazione 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 competenze professionali

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

#### Proposta per le competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP) da utilizzare per la SAL

Possono essere utilizzate anche altre CMSP.

#### Competenze metodologiche

##### 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

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 competenze metodologiche

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

#### Competenze sociali e personali

##### 3.3 Capacità di lavorare in gruppo

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 competenze sociali e personali

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



1.1.3.7

**DOCUMENTARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18****Attività elaborata** \_\_\_\_\_**Ufficio/servizio** \_\_\_\_\_**Data** \_\_\_\_\_**Svolgimento dell'attività**

Documentate lo svolgimento con la modalità che preferite (a mano e/o al computer). Potete utilizzare parole chiave, grafici, disegni ecc.

1.1.3.7

**CONSIDERARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18**

Quali indicazioni/informazioni erano a mia disposizione all'inizio del lavoro?

---

---

---

---

---

---

---

---

Come si è svolto il lavoro? (*Cos'è andato bene, cosa male e perché?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

A cosa dovrei personalmente prestare particolare attenzione?

---

---

---

---

---

---

---

---

Cosa ho imparato svolgendo questa attività?

---

---

---

---

---

---

---

---

## RELAZIONE CON I CORSI INTERAZIENDALI

### **Obiettivo di valutazione 1.1.3.7.1 Organi di pubblicazione (C2)**

Riacciandomi a pubblicazioni concrete indico le rispettive direttive relative al contenuto e alla forma.

Elenco gli organi di pubblicazione applicabili nel mio campo d'attività.

## RELAZIONE CON I CORSI INTERAZIENDALI

## Moduli capitolo 18

Quali contenuti, informazioni, consigli, documenti ecc. illustrati durante i corsi interaziendali, mi possono servire per svolgere le mie attività in azienda?

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

In che modo li posso utilizzare in azienda svolgendo le mie attività (transfer nella pratica)?

[illegible]

### 1.1.3.7

## Moduli capitolo 18

### Riconoscimenti del formatore/della formatrice

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 20 evenly spaced horizontal grey lines across its entire width, providing a template for writing or drawing. The margins are consistent on all sides.

Data:

Firma del formatore/della formatrice:

### 1.1.3.8 CONOSCENZE RIGUARDO ALL'INFLUSSO POLITICO ESERCITATO SULL'AMMINISTRAZIONE (C2)

#### Competenze professionali

##### Obiettivo di valutazione 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 competenze professionali

- 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

#### Proposta per le competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP) da utilizzare per la SAL

Possono essere utilizzate anche altre CMSP.

#### Competenze metodologiche

##### 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare

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 competenze metodologiche

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

#### Competenze sociali e personali

##### 3.2 Capacità di comunicazione

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 competenze sociali e personali

- 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

1.1.3.8

**DOCUMENTARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18****Attività elaborata** \_\_\_\_\_**Ufficio/servizio** \_\_\_\_\_**Data** \_\_\_\_\_**Svolgimento dell'attività**

Documentate lo svolgimento con la modalità che preferite (a mano e/o al computer). Potete utilizzare parole chiave, grafici, disegni ecc.

**CONSIDERARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18**

Quali indicazioni/informazioni erano a mia disposizione all'inizio del lavoro?

---

---

---

---

---

---

---

---

Come si è svolto il lavoro? (*Cos'è andato bene, cosa male e perché?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

A cosa dovrei personalmente prestare particolare attenzione?

---

---

---

---

---

---

---

---

Cosa ho imparato svolgendo questa attività?

---

---

---

---

---

---

---

---



## RELAZIONE CON I CORSI INTERAZIENDALI

### **Obiettivo di valutazione 1.1.3.8.1-1/2/3 L'influsso politico sull'Amministrazione (C5)**

Applicando criteri di mia scelta spiego il modo in cui la politica influisce sull'amministrazione e viceversa.

#### **Competenze metodologiche, sociali e personali**

2.2 Pensiero e azione interdisciplinare

3.2 Capacità di comunicazione

### 1.1.3.8

## RELAZIONE CON I CORSI INTERAZIENDALI

## Moduli capitolo 18

Quali contenuti, informazioni, consigli, documenti ecc. illustrati durante i corsi interaziendali, mi possono servire per svolgere le mie attività in azienda?

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

In che modo li posso utilizzare in azienda svolgendo le mie attività (transfer nella pratica)?

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

## Moduli capitolo 18

**Riconoscimenti del formatore/della formatrice**

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Data:

Firma del formatore/della formatrice:



# 09

## Obiettivo di valutazione relativo all'obiettivo operativo 1.1.4 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.

Obiettivo di valutazione	Pagine
<b>1.1.4.1 Evidenziare le misure nel campo delle relazioni pubbliche (C3)</b>	<a href="#">118 – 123</a>

### 1.1.4.1 EVIDENZIARE LE MISURE NEL CAMPO DELLE RELAZIONI PUBBLICHE (C3)

#### Competenze professionali

##### Obiettivo di valutazione 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 competenze professionali

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

#### Proposta per le competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP) da utilizzare per la SAL

Possono essere utilizzate anche altre CMSP.

#### Competenze metodologiche

##### 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare

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 competenze metodologiche

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

#### Competenze sociali e personali

##### 3.4 Forme comportamentali

Nel mio comportamento personale attribuisco valore a buone forme comportamentali:

- con puntualità, affidabilità e ordine e agendo coscientemente
- 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 competenze sociali e personali

- 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

1.1.4.1

**DOCUMENTARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18****Attività elaborata** \_\_\_\_\_**Ufficio/servizio** \_\_\_\_\_**Data** \_\_\_\_\_**Svolgimento dell'attività**

Documentate lo svolgimento con la modalità che preferite (a mano e/o al computer). Potete utilizzare parole chiave, grafici, disegni ecc.

1.1.4.1

**CONSIDERARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18**

Quali indicazioni/informazioni erano a mia disposizione all'inizio del lavoro?

---

---

---

---

---

---

---

---

Come si è svolto il lavoro? (*Cos'è andato bene, cosa male e perché?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

A cosa dovrei personalmente prestare particolare attenzione?

---

---

---

---

---

---

---

---

Cosa ho imparato svolgendo questa attività?

---

---

---

---

---

---

---

---



## RELAZIONE CON I CORSI INTERAZIENDALI

### **Obiettivo di valutazione 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.

### **Obiettivo di valutazione 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

### **Obiettivo di valutazione 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.

### **Competenze metodologiche, sociali e personali**

2.4 Presentazione efficace

3.2 Capacità di comunicazione

#### 1.1.4.1

## RELAZIONE CON I CORSI INTERAZIENDALI

## Moduli capitolo 18

Quali contenuti, informazioni, consigli, documenti ecc. illustrati durante i corsi interaziendali, mi possono servire per svolgere le mie attività in azienda?

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

In che modo li posso utilizzare in azienda svolgendo le mie attività (transfer nella pratica)?

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.





# 10

## Obiettivi di valutazione relativi all'obiettivo operativo 1.1.5 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		Pagine
<b>1.1.5.1</b>	<b>Svolgere i compiti legati alle assunzioni e alle partenze del personale (C3)</b>	<a href="#">126 – 131</a>
<b>1.1.5.2</b>	<b>Elaborare dati relativi all'amministrazione del personale (C3)</b>	<a href="#">132 – 135</a>

### 1.1.5.1 SVOLGERE I COMPITI LEGATI ALLE ASSUNZIONI E ALLE PARTENZE DEL PERSONALE (C3)

#### Competenze professionali

##### Obiettivo di valutazione 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 competenze professionali

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

#### Proposta per le competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP) da utilizzare per la SAL

Possono essere utilizzate anche altre CMSP.

#### Competenze metodologiche

##### 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

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 competenze metodologiche

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

#### Competenze sociali e personali

##### 3.5 Capacità di apprendimento

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 competenze sociali e personali

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

1.1.5.1

**DOCUMENTARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18****Attività elaborata** \_\_\_\_\_**Ufficio/servizio** \_\_\_\_\_**Data** \_\_\_\_\_**Svolgimento dell'attività**

Documentate lo svolgimento con la modalità che preferite (a mano e/o al computer). Potete utilizzare parole chiave, grafici, disegni ecc.

1.1.5.1

**CONSIDERARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18**

Quali indicazioni/informazioni erano a mia disposizione all'inizio del lavoro?

---

---

---

---

---

---

---

---

Come si è svolto il lavoro? (*Cos'è andato bene, cosa male e perché?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

A cosa dovrei personalmente prestare particolare attenzione?

---

---

---

---

---

---

---

---

Cosa ho imparato svolgendo questa attività?

---

---

---

---

---

---

---

---



## RELAZIONE CON I CORSI INTERAZIENDALI

### **Obiettivo di valutazione 1.1.5.1.1 Organigramma (C2)**

Spiego correttamente alcuni organigrammi aziendali.

### **Obiettivo di valutazione 1.1.5.1.2 Prospettive professionali nell'amministrazione pubblica (C2)**

Descrivo le mie prospettive professionali con parole mie.

### **Obiettivo di valutazione 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.

## RELAZIONE CON I CORSI INTERAZIENDALI

## Moduli capitolo 18

Quali contenuti, informazioni, consigli, documenti ecc. illustrati durante i corsi interaziendali, mi possono servire per svolgere le mie attività in azienda?

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

In che modo li posso utilizzare in azienda svolgendo le mie attività (transfer nella pratica)?

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

### 1.1.5.1

## Moduli capitolo 18

### Riconoscimenti del formatore/della formatrice

[illegible]

Data:

Firma del formatore/della formatrice:

## 1.1.5.2 ELABORARE DATI RELATIVI ALL'AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE (C3)

### Competenze professionali

#### Obiettivo di valutazione 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 competenze professionali

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

### Proposta per le competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP) da utilizzare per la SAL

Possono essere utilizzate anche altre CMSP.

### Competenze metodologiche

#### 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

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 competenze metodologiche

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

### Competenze sociali e personali

#### 3.2 Capacità di comunicazione

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 competenze sociali e personali

- 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

**DOCUMENTARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18****Attività elaborata** \_\_\_\_\_**Ufficio/servizio** \_\_\_\_\_**Data** \_\_\_\_\_**Svolgimento dell'attività**

Documentate lo svolgimento con la modalità che preferite (a mano e/o al computer). Potete utilizzare parole chiave, grafici, disegni ecc.

1.1.5.2

**CONSIDERARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18**

Quali indicazioni/informazioni erano a mia disposizione all'inizio del lavoro?

---

---

---

---

---

---

---

---

Come si è svolto il lavoro? (*Cos'è andato bene, cosa male e perché?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

A cosa dovrei personalmente prestare particolare attenzione?

---

---

---

---

---

---

---

---

Cosa ho imparato svolgendo questa attività?

---

---

---

---

---

---

---

---

### 1.1.5.2

## Moduli capitolo 18

### Riconoscimenti del formatore/della formatrice

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 20 evenly spaced horizontal grey lines across its entire width, providing a template for writing or drawing. The margins are consistent on all sides.

Data:

Firma del formatore/della formatrice:





# 11

## Obiettivi di valutazione relativi all'obiettivo operativo 1.1.6 Svolgere attività di supporto nel settore finanziario

Gli/le 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 al fine di ottenere degli strumenti di gestione finanziaria nonché i relativi rendiconti annuali.

Obiettivi di valutazione	Pagine
<b>1.1.6.1 Evadere le fatture in entrata e in uscita (C4)</b>	<a href="#">138 – 143</a>
<b>1.1.6.2 Collaborare ai lavori relativi alle chiusure contabili e ai preventivi (C3)</b>	<a href="#">144 – 149</a>
<b>1.1.6.3 Spiegare i costi e i ricavi (C2)</b>	<a href="#">150 – 153</a>
<b>1.1.6.4 Contabilizzare e registrare delle operazioni semplici (C3)</b>	<a href="#">154 – 157</a>

### 1.1.6.1 EVADERE LE FATTURE IN ENTRATA E IN USCITA (C4)

#### Competenze professionali

##### Obiettivo di valutazione 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 competenze professionali

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

#### Proposta per le competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP) da utilizzare per la SAL

Possono essere utilizzate anche altre CMSP.

#### Competenze metodologiche

##### 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

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 competenze metodologiche

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

#### Competenze sociali e personali

##### 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative

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 competenze sociali e personali

- 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

1.1.6.1

**DOCUMENTARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18****Attività elaborata** \_\_\_\_\_**Ufficio/servizio** \_\_\_\_\_**Data** \_\_\_\_\_**Svolgimento dell'attività**

Documentate lo svolgimento con la modalità che preferite (a mano e/o al computer). Potete utilizzare parole chiave, grafici, disegni ecc.

1.1.6.1

**CONSIDERARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18**

Quali indicazioni/informazioni erano a mia disposizione all'inizio del lavoro?

---

---

---

---

---

---

---

---

Come si è svolto il lavoro? (*Cos'è andato bene, cosa male e perché?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

A cosa dovrei personalmente prestare particolare attenzione?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Cosa ho imparato svolgendo questa attività?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## RELAZIONE CON I CORSI INTERAZIENDALI

### **Obiettivo di valutazione 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

## RELAZIONE CON I CORSI INTERAZIENDALI

## Moduli capitolo 18

Quali contenuti, informazioni, consigli, documenti ecc. illustrati durante i corsi interaziendali, mi possono servire per svolgere le mie attività in azienda?

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

In che modo li posso utilizzare in azienda svolgendo le mie attività (transfer nella pratica)?

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

### 1.1.6.1

## Moduli capitolo 18

### Riconoscimenti del formatore/della formatrice

[illegible]

Data:

Firma del formatore/della formatrice:

**1.1.6.2 COLLABORARE AI LAVORI RELATIVI ALLE CHIUSURE CONTABILI E AI PREVENTIVI (C3)****Competenze professionali****Obiettivo di valutazione 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 competenze professionali**

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

**Proposta per le competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP) da utilizzare per la SAL**

Possono essere utilizzate anche altre CMSP.

**Competenze metodologiche****2.2 Pensiero e azione interdisciplinare**

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 competenze metodologiche**

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

**Competenze sociali e personali****3.3 Capacità di lavorare in gruppo**

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 competenze sociali e personali**

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



1.1.6.2

**DOCUMENTARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18****Attività elaborata** \_\_\_\_\_**Ufficio/servizio** \_\_\_\_\_**Data** \_\_\_\_\_**Svolgimento dell'attività**

Documentate lo svolgimento con la modalità che preferite (a mano e/o al computer). Potete utilizzare parole chiave, grafici, disegni ecc.

1.1.6.2

**CONSIDERARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18**

Quali indicazioni/informazioni erano a mia disposizione all'inizio del lavoro?

---

---

---

---

---

---

---

---

Come si è svolto il lavoro? (*Cos'è andato bene, cosa male e perché?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

A cosa dovrei personalmente prestare particolare attenzione?

---

---

---

---

---

---

---

---

Cosa ho imparato svolgendo questa attività?

---

---

---

---

---

---

---

---

## RELAZIONE CON I CORSI INTERAZIENDALI

### **Obiettivo di valutazione 1.1.6.2.1-1/2/3 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.

### **Obiettivo di valutazione 1.1.6.2.2-1/2/3 Consuntivo annuale/preventivo (C5)**

Confrontando vari consuntivi annuali desumo le cause più probabili che determinano le differenze nei risultati.

### **Competenze metodologiche, sociali e personali**

2.2 Pensiero e azione interdisciplinare

3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative

## RELAZIONE CON I CORSI INTERAZIENDALI

## Moduli capitolo 18

Quali contenuti, informazioni, consigli, documenti ecc. illustrati durante i corsi interaziendali, mi possono servire per svolgere le mie attività in azienda?

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

In che modo li posso utilizzare in azienda svolgendo le mie attività (transfer nella pratica)?

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

### 1.1.6.2

## Moduli capitolo 18

### Riconoscimenti del formatore/della formatrice

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 20 evenly spaced horizontal grey lines across its entire width, providing a guide for handwriting or typing. The paper itself is a clean, off-white color.

Data:

Firma del formatore/della formatrice:

### 1.1.6.3 SPIEGARE I COSTI E I RICAVI (C2)

#### Competenze professionali

##### Obiettivo di valutazione 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 competenze professionali

- spiega correttamente il significato
- spiega correttamente i contenuti

#### Proposta per le competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP) da utilizzare per la SAL

Possono essere utilizzate anche altre CMSP.

#### Competenze metodologiche

##### 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare

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 competenze metodologiche

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

#### Competenze sociali e personali

##### 3.5 Capacità di apprendimento

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 competenze sociali e personali

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

1.1.6.3

**DOCUMENTARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18****Attività elaborata** \_\_\_\_\_**Ufficio/servizio** \_\_\_\_\_**Data** \_\_\_\_\_**Svolgimento dell'attività**

Documentate lo svolgimento con la modalità che preferite (a mano e/o al computer). Potete utilizzare parole chiave, grafici, disegni ecc.

1.1.6.3

**CONSIDERARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18**

Quali indicazioni/informazioni erano a mia disposizione all'inizio del lavoro?

---

---

---

---

---

---

---

---

Come si è svolto il lavoro? (*Cos'è andato bene, cosa male e perché?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

A cosa dovrei personalmente prestare particolare attenzione?

---

---

---

---

---

---

---

---

Cosa ho imparato svolgendo questa attività?

---

---

---

---

---

---

---

---





### 1.1.6.4 CONTABILIZZARE E REGISTRARE DELLE OPERAZIONI SEMPLICI (C3)

#### Competenze professionali

##### Obiettivo di valutazione 1.1.6.4 Contabilizzare e registrare delle operazioni semplici (C3)

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

##### Criteri parziali competenze professionali

- contabilizza correttamente le pezze giustificative
- le registra correttamente

#### Proposta per le competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP) da utilizzare per la SAL

Possono essere utilizzate anche altre CMSP.

#### Competenze metodologiche

##### 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare

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 competenze metodologiche

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

#### Competenze sociali e personali

##### 3.5 Capacità di apprendimento

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 competenze sociali e personali

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

1.1.6.4

**DOCUMENTARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18****Attività elaborata** \_\_\_\_\_**Ufficio/servizio** \_\_\_\_\_**Data** \_\_\_\_\_**Svolgimento dell'attività**

Documentate lo svolgimento con la modalità che preferite (a mano e/o al computer). Potete utilizzare parole chiave, grafici, disegni ecc.

1.1.6.4

**CONSIDERARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18**

Quali indicazioni/informazioni erano a mia disposizione all'inizio del lavoro?

---

---

---

---

---

---

---

---

Come si è svolto il lavoro? (*Cos'è andato bene, cosa male e perché?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

A cosa dovrei personalmente prestare particolare attenzione?

---

---

---

---

---

---

---

---

Cosa ho imparato svolgendo questa attività?

---

---

---

---

---

---

---

---

#### 1.1.6.4

## Moduli capitolo 18

### Riconoscimenti del formatore/della formatrice

[illegible]

Data:

Firma del formatore/della formatrice:



# 12

## Obiettivi di valutazione relativi all'obiettivo operativo 1.1.7 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	Pagine
<b>1.1.7.1 Sbrigare la corrispondenza (C5)</b>	<a href="#">160 – 163</a>
<b>1.1.7.2 Elaborare documenti (C3)</b>	<a href="#">164 – 167</a>
<b>1.1.7.3 Preparare documentazioni (C3)</b>	<a href="#">168 – 171</a>
<b>1.1.7.4 Gestire dati e documenti (C3)</b>	<a href="#">172 – 175</a>
<b>1.1.7.5 Preparare e garantire la buona riuscita di riunioni e manifestazioni (C3)</b>	<a href="#">176 – 179</a>
<b>1.1.7.6 Descrivere la struttura dell'amministrazione e le sue competenze/responsabilità (C2)</b>	<a href="#">180 – 183</a>
<b>1.1.7.7 Gestire la corrispondenza (C3)</b>	<a href="#">184 – 187</a>

### 1.1.7.1 SBRIGARE LA CORRISPONDENZA (C5)

#### Competenze professionali

##### Obiettivo di valutazione 1.1.7.1 Sbrigare la corrispondenza (C5)

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.

##### Criteri parziali competenze professionali

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

#### Proposta per le competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP) da utilizzare per la SAL

Possono essere utilizzate anche altre CMSP.

#### Competenze metodologiche

##### 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

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 competenze metodologiche

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

#### Competenze sociali e personali

##### 3.2 Capacità di comunicazione

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 competenze sociali e personali

- 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



1.1.7.1

**DOCUMENTARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18****Attività elaborata** \_\_\_\_\_**Ufficio/servizio** \_\_\_\_\_**Data** \_\_\_\_\_**Svolgimento dell'attività**

Documentate lo svolgimento con la modalità che preferite (a mano e/o al computer). Potete utilizzare parole chiave, grafici, disegni ecc.

1.1.7.1

**CONSIDERARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18**

Quali indicazioni/informazioni erano a mia disposizione all'inizio del lavoro?

---

---

---

---

---

---

---

---

Come si è svolto il lavoro? (*Cos'è andato bene, cosa male e perché?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

A cosa dovrei personalmente prestare particolare attenzione?

---

---

---

---

---

---

---

---

Cosa ho imparato svolgendo questa attività?

---

---

---

---

---

---

---

---

### 1.1.7.1

## Moduli capitolo 18

### Riconoscimenti del formatore/della formatrice

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Data:

Firma del formatore/della formatrice:

## 1.1.7.2 ELABORARE DEI DOCUMENTI (C3)

### Competenze professionali

#### Obiettivo di valutazione 1.1.7.2 Elaborare dei documenti (C3)

Elabora 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 competenze professionali

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

### Proposta per le competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP) da utilizzare per la SAL

Possono essere utilizzate anche altre CMSP.

### Competenze metodologiche

#### 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

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 competenze metodologiche

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

### Competenze sociali e personali

#### 3.2 Capacità di comunicazione

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 competenze sociali e personali

- 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

1.1.7.2

**DOCUMENTARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18****Attività elaborata** \_\_\_\_\_**Ufficio/servizio** \_\_\_\_\_**Data** \_\_\_\_\_**Svolgimento dell'attività**

Documentate lo svolgimento con la modalità che preferite (a mano e/o al computer). Potete utilizzare parole chiave, grafici, disegni ecc.

1.1.7.2

**CONSIDERARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18**

Quali indicazioni/informazioni erano a mia disposizione all'inizio del lavoro?

---

---

---

---

---

---

---

---

Come si è svolto il lavoro? (*Cos'è andato bene, cosa male e perché?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

A cosa dovrei personalmente prestare particolare attenzione?

---

---

---

---

---

---

---

---

Cosa ho imparato svolgendo questa attività?

---

---

---

---

---

---

---

---

### 1.1.7.2

## Moduli capitolo 18

### Riconoscimenti del formatore/della formatrice

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Data:

Firma del formatore/della formatrice:

### 1.1.7.3 PREPARARE DOCUMENTAZIONI (C3)

#### Competenze professionali

##### Obiettivo di valutazione 1.1.7.3 Preparare documentazioni (C3)

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

##### Criteri parziali competenze professionali

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

#### Proposta per le competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP) da utilizzare per la SAL

Possono essere utilizzate anche altre CMSP.

#### Competenze metodologiche

##### 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

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 competenze metodologiche

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

#### Competenze sociali e personali

##### 3.2 Capacità di comunicazione

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 competenze sociali e personali

- 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



1.1.7.3

**DOCUMENTARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18****Attività elaborata** \_\_\_\_\_**Ufficio/servizio** \_\_\_\_\_**Data** \_\_\_\_\_**Svolgimento dell'attività**

Documentate lo svolgimento con la modalità che preferite (a mano e/o al computer). Potete utilizzare parole chiave, grafici, disegni ecc.

1.1.7.3

**CONSIDERARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18**

Quali indicazioni/informazioni erano a mia disposizione all'inizio del lavoro?

---

---

---

---

---

---

---

---

Come si è svolto il lavoro? (*Cos'è andato bene, cosa male e perché?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

A cosa dovrei personalmente prestare particolare attenzione?

---

---

---

---

---

---

---

---

Cosa ho imparato svolgendo questa attività?

---

---

---

---

---

---

---

---

### 1.1.7.3

## Moduli capitolo 18

### Riconoscimenti del formatore/della formatrice

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 20 evenly spaced horizontal grey lines across its entire width, providing a template for writing or drawing. The margins are consistent on all sides.

Data:

Firma del formatore/della formatrice:

### 1.1.7.4 GESTIRE DATI E DOCUMENTI (C3)

#### Competenze professionali

##### Obiettivo di valutazione 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 competenze professionali

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

#### Proposta per le competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP) da utilizzare per la SAL

Possono essere utilizzate anche altre CMSP.

#### Competenze metodologiche

##### 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare

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 competenze metodologiche

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

#### Competenze sociali e personali

##### 3.5 Capacità di apprendimento

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 competenze sociali e personali

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

1.1.7.4

**DOCUMENTARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18****Attività elaborata** \_\_\_\_\_**Ufficio/servizio** \_\_\_\_\_**Data** \_\_\_\_\_**Svolgimento dell'attività**

Documentate lo svolgimento con la modalità che preferite (a mano e/o al computer). Potete utilizzare parole chiave, grafici, disegni ecc.

1.1.7.4

**CONSIDERARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18**

Quali indicazioni/informazioni erano a mia disposizione all'inizio del lavoro?

---

---

---

---

---

---

---

---

Come si è svolto il lavoro? (*Cos'è andato bene, cosa male e perché?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

A cosa dovrei personalmente prestare particolare attenzione?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Cosa ho imparato svolgendo questa attività?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

#### 1.1.7.4

## Moduli capitolo 18

### Riconoscimenti del formatore/della formatrice

[illegible]

Data:

Firma del formatore/della formatrice:

## 1.1.7.5

**1.1.7.5 PREPARARE E GARANTIRE LA BUONA RIUSCITA DI RIUNIONI E MANIFESTAZIONI (C3)****Competenze professionali****Obiettivo di valutazione 1.1.7.5 Preparare e garantire la buona riuscita di riunioni e manifestazioni (C3)**

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

**Criteri parziali competenze professionali**

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

**Proposta per le competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP) da utilizzare per la SAL**

Possono essere utilizzate anche altre CMSP.

**Competenze metodologiche****2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro**

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 competenze metodologiche**

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

**Competenze sociali e personali****3.2 Capacità di comunicazione**

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 competenze sociali e personali**

- 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



1.1.7.5

**DOCUMENTARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18****Attività elaborata** \_\_\_\_\_**Ufficio/servizio** \_\_\_\_\_**Data** \_\_\_\_\_**Svolgimento dell'attività**

Documentate lo svolgimento con la modalità che preferite (a mano e/o al computer). Potete utilizzare parole chiave, grafici, disegni ecc.

1.1.7.5

**CONSIDERARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18**

Quali indicazioni/informazioni erano a mia disposizione all'inizio del lavoro?

---

---

---

---

---

---

---

---

Come si è svolto il lavoro? (*Cos'è andato bene, cosa male e perché?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

A cosa dovrei personalmente prestare particolare attenzione?

---

---

---

---

---

---

---

---

Cosa ho imparato svolgendo questa attività?

---

---

---

---

---

---

---

---



### 1.1.7.6 DESCRIVERE LA STRUTTURA DELL'AMMINISTRAZIONE E LE SUE COMPETENZE/RESPONSABILITÀ (C2)

#### Competenze professionali

##### Obiettivo di valutazione 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 competenze professionali

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

##### Proposta per le competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP) da utilizzare per la SAL

Possono essere utilizzate anche altre CMSP.

#### Competenze metodologiche

##### 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare

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 competenze metodologiche

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

#### Competenze sociali e personali

##### 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative

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 competenze sociali e personali

- 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

1.1.7.6

**DOCUMENTARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18****Attività elaborata** \_\_\_\_\_**Ufficio/servizio** \_\_\_\_\_**Data** \_\_\_\_\_**Svolgimento dell'attività**

Documentate lo svolgimento con la modalità che preferite (a mano e/o al computer). Potete utilizzare parole chiave, grafici, disegni ecc.

1.1.7.6

**CONSIDERARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18**

Quali indicazioni/informazioni erano a mia disposizione all'inizio del lavoro?

---

---

---

---

---

---

---

---

Come si è svolto il lavoro? (*Cos'è andato bene, cosa male e perché?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

A cosa dovrei personalmente prestare particolare attenzione?

---

---

---

---

---

---

---

---

Cosa ho imparato svolgendo questa attività?

---

---

---

---

---

---

---

---

### 1.1.7.6

## Moduli capitolo 18

### Riconoscimenti del formatore/della formatrice

[illegible]

Data:

Firma del formatore/della formatrice:

### 1.1.7.7 GESTIRE LA CORRISPONDENZA (C3)

#### Competenze professionali

##### Obiettivo di valutazione 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 competenze professionali

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

#### Proposta per le competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP) da utilizzare per la SAL

Possono essere utilizzate anche altre CMSP.

#### Competenze metodologiche

##### 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare

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 competenze metodologiche

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

#### Competenze sociali e personali

##### 3.6 Coscienza ecologica

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 competenze sociali e personali

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



**DOCUMENTARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18****Attività elaborata** \_\_\_\_\_**Ufficio/servizio** \_\_\_\_\_**Data** \_\_\_\_\_**Svolgimento dell'attività**

Documentate lo svolgimento con la modalità che preferite (a mano e/o al computer). Potete utilizzare parole chiave, grafici, disegni ecc.

1.1.7.7

**CONSIDERARE LE ATTIVITÀ ELABORATE CONCRETAMENTE****Moduli capitolo 18**

Quali indicazioni/informazioni erano a mia disposizione all'inizio del lavoro?

---

---

---

---

---

---

---

---

Come si è svolto il lavoro? (*Cos'è andato bene, cosa male e perché?*)

---

---

---

---

---

---

---

---

A cosa dovrei personalmente prestare particolare attenzione?

---

---

---

---

---

---

---

---

Cosa ho imparato svolgendo questa attività?

---

---

---

---

---

---

---

---

### 1.1.7.7

## Moduli capitolo 18

### Riconoscimenti del formatore/della formatrice

[illegible]

Data:

Firma del formatore/della formatrice:



# 13

## Situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL)

## 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.

### DAP, capitolo 03

Procedura di qualificazione aziendale – direttive

#### Modulo SAL

Il modulo per le SAL con criteri parziali 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

# 14

## Unità procedurale (UP)

## 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 formatrici in azienda e i formatori/le formatrici CI hanno a loro disposizione 8 criteri di valutazione.

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.

### DAP, capitolo 03

Procedura di qualificazione aziendale – direttive

### 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



## COMPITO

Per l'elaborazione del vostro dossier e della presentazione nell'ambito del corso interaziendale create un foglio di pianificazione ben strutturato. Esso includerà il termine finale e le tempistiche per lo svolgimento delle varie fasi di lavoro (tabella di marcia ideale). Dovrete poi prendere nota delle tempistiche di svolgimento effettive, confrontarle con quelle ideali e motivare eventuali differenze.

Illustrate la procedura elaborata sotto forma di un diagramma di flusso con almeno 10 fasi parziali. Il diagramma di flusso deve occupare da 1 a 3 pagine A4. Utilizzate i simboli comunemente usati nel ramo, come illustrato nelle istruzioni «Redigere un diagramma di flusso» (vd. pagina seguente). Denominate le varie fasi di lavoro in modo tale che anche terze persone possano capire quale singola attività viene svolta nel processo.

In una breve relazione di 1 a 3 pagine A4 descrivete la procedura di lavoro con frasi complete. La breve relazione va suddivisa in tre parti: introduzione, parte principale, conclusione. Scegliete un carattere corrispondente ad «Arial 10 a 12». È possibile includere immagini e grafici per spiegare meglio le affermazioni contenute nella breve relazione. Le vostre spiegazioni, delle singole fasi di lavoro, dovranno essere il più possibile chiare, in modo che anche terzi, senza conoscenze specifiche, possano comprendere quanto descritto.

Per favorire una buona comprensione della documentazione, allegate degli esempi di documenti (questi non fanno parte dell'estensione stabilita compresa tra 5 e 9 pagine A4). Nella breve relazione fate riferimento agli esempi che avete scelto e allegato al dossier.

Completate la vostra documentazione con una pagina di copertina e un indice; in tal modo, il vostro dossier conterà, senza gli allegati, da 5 a 9 pagine A4.

Indicate le fonti dei documenti e delle immagini utilizzate.

Una volta corretta e valutata dal formatore/dalla formatrice in azienda, la documentazione originale dovrà essere inviata, insieme al modulo UP, all'organizzazione locale o regionale responsabile dei corsi interaziendali del ramo «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica» o all'indirizzo concordato con il responsabile/la responsabile dei corsi interaziendali.

Nel corso interaziendale presentate il vostro processo di lavoro. La presentazione deve durare almeno 8 e al massimo 12 minuti.

### Contenuto della documentazione:

Elementi	Estensione
Copertina	1 pagina A4
Indice	1 pagina A4
Foglio di pianificazione	1 pagina A4
Diagramma di flusso	da 1 a 3 pagine A4 (almeno 10 fasi di lavoro)
Breve relazione	da 1 a 3 pagine A4 (di cui almeno 1 di testo)
Allegato/i	Modelli, documenti, formulari, promemoria ecc. (che non vengono conteggiati nelle 5–9 pagine A4)

### Modulo UP

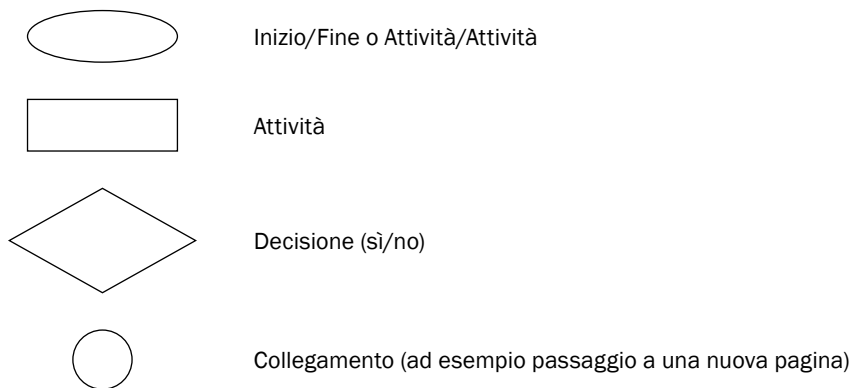
Unitamente ai criteri di valutazione, il modulo per le UP è disponibile anche in:

- [BDEFT2](#)
- [rALS \(front-end tool del ramo\)](#)

## ISTRUZIONI «REDIGERE UN DIAGRAMMA DI FLUSSO»

### Simboli

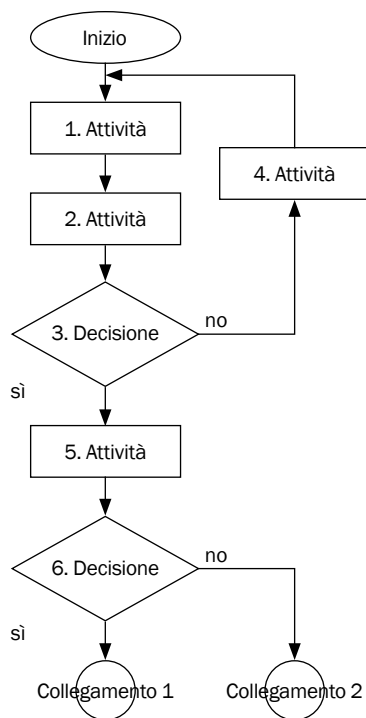
Il diagramma di flusso rappresenta graficamente le attività (fasi parziali) che sono in relazione tra loro all'interno di una procedura di lavoro. Per la rappresentazione di una procedura si utilizzano i seguenti simboli:



### Tipi di rappresentazione

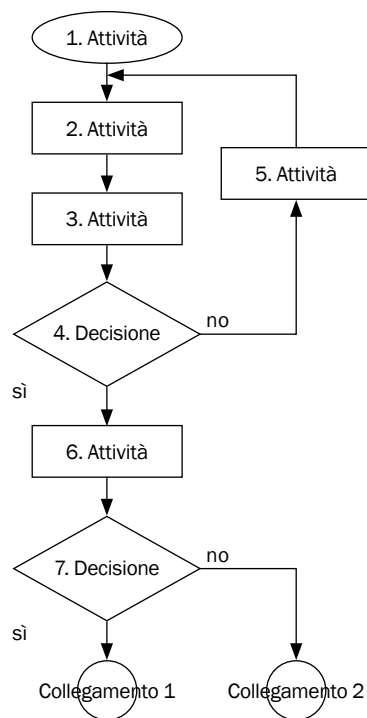
#### Con inizio e fine – diagramma di flusso in 11 fasi parziali

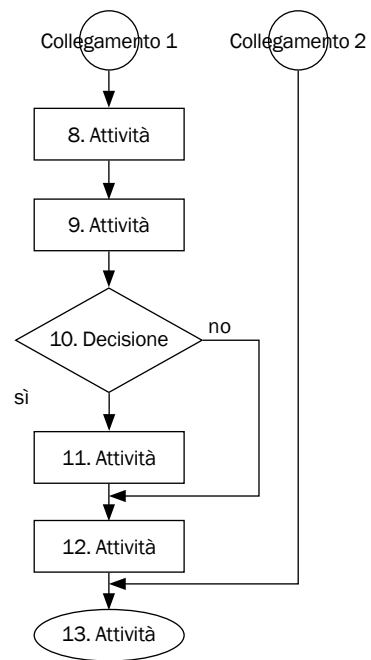
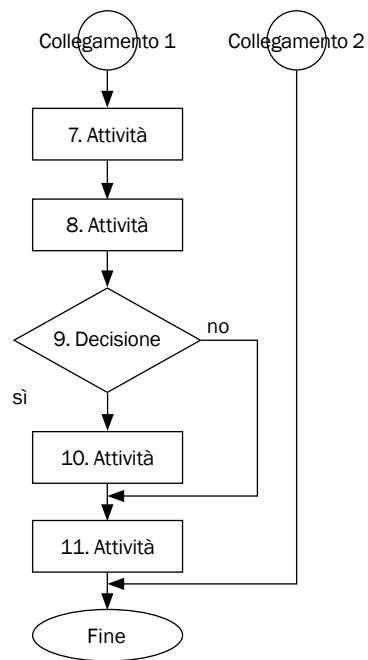
Indicazioni: quando gli ovali sono contrassegnati come «Inizio» e «Fine» non vengono contati tra le fasi parziali richieste, come anche il collegamento/i collegamenti.



#### Prima attività e ultima attività – diagramma di flusso in 13 fasi parziali

Indicazioni: quando gli ovali che indicano «Inizio» e «Fine» (singola o multipla) sono contrassegnati con un'attività, questi vengono contati tra le fasi parziali richieste. Non vi rientrano invece i collegamenti.





## SUPPORTO PER LA VALUTAZIONE DELL'AZIENDA FORMATRICE

**Questa tabella funge da supporto per il formatore/la formatrice in azienda nella valutazione e quindi nella motivazione del punteggio assegnato. Possono essere utilizzate anche formulazioni diverse e discostanti. Ciò che importa è che la valutazione sia motivata.**

Sul foglio di pianificazione è presente il confronto tra tempistica ideale ed effettiva. Eventuali differenze sono motivate e ricostruibili.	<p>3: È presente un confronto tra tempistica ideale ed effettiva, le differenze sono molto plausibili, ricostruibili, motivate in modo credibile e convincente.</p> <p>2: È presente un confronto tra tempistica ideale ed effettiva, le differenze sono motivate e ricostruibili.</p> <p>1: Manca uno degli elementi: tempistica ideale, tempistica effettiva, differenze motivate oppure uno degli elementi non è illustrato a sufficienza.</p> <p>0: Mancano due elementi.</p>
La procedura di lavoro, descritta nel breve rapporto, è corretta dal punto di vista professionale ed è comprensibile.	<p>3: Dal punto di vista professionale la procedura di lavoro è assolutamente corretta ed è descritta con competenza, le formulazioni sono chiare e convincenti.</p> <p>2: La procedura di lavoro è descritta correttamente, le formulazioni sono comprensibili.</p> <p>1: La procedura di lavoro non è descritta in modo del tutto corretta oppure singole formulazioni non sono comprensibili.</p> <p>0: La procedura di lavoro non è descritta correttamente e le formulazioni non sono comprensibili.</p>
Il breve rapporto è suddiviso secondo le disposizioni. Gli allegati vengono menzionati.	<p>Le indicazioni relative agli esempi possono essere riportate in diversi modi, ad esempio inserendo delle note a piè di pagina oppure aggiungendo dei commenti all'interno del testo stesso.</p> <p>3: Introduzione, parte principale e conclusione sono chiaramente riconoscibili, si fa riferimento agli esempi allegati dove è opportuno e in forma adeguata.</p> <p>2: Introduzione, parte principale e conclusione sono riconoscibili, si fa riferimento agli esempi allegati.</p> <p>1: Introduzione, parte principale e conclusione non sono riconoscibili oppure non si fa riferimento agli esempi allegati.</p> <p>0: Non è presente una suddivisione e nemmeno il riferimento agli esempi allegati.</p>
Tutti i testi inseriti nel dossier (senza contare gli allegati) sono corretti dal punto di vista ortografico.	<p>Tra i criteri di valutazione vi sono l'ortografia, la punteggiatura e la grammatica. Per «tutti i testi» si intende comprensiva di diagramma di flusso. L'organizzazioni locali/regionali determinano l'x.</p> <p>3: Non sono stati individuati errori ortografici.</p> <p>2: Pochi errori ortografici (1-x) nell'intero dossier.</p> <p>1: Più di x errori ortografici nell'intero dossier.</p> <p>0: Più di 10 errori ortografici nell'intero dossier.</p>
Gli esempi allegati sono pertinenti.	<p>Sarà il formatore/la formatrice a decidere riguardo ai professionisti che conoscono i modelli di documenti disponibili e quindi utilizzabili in maniera sensata.</p> <p>3: Il numero e la scelta degli esempi allegati sono eccellenti.</p> <p>2: La scelta degli esempi allegati è corretta, il numero è adeguato.</p> <p>1: La scelta degli esempi allegati è inadeguata – ci sarebbero esempi più pertinenti oppure il loro numero è insufficiente o eccessivo.</p> <p>0: La scelta degli esempi allegati è inadeguata e il loro numero non è corretto.</p>
Le fonti sono correttamente indicate.	<p>Prove a campione, riferimento: materiale didattico dei corsi interaziendali, documentare le unità procedurali, pagina 58, indicazione delle fonti.</p> <p>3: Tutte le fonti sono state citate in modo completo e corretto e permettono di risalire ai documenti originali.</p> <p>2: Tutte le fonti sono state citate in modo completo e permettono di risalire ai documenti originali.</p> <p>1: Le fonti sono corrette ma incomplete.</p> <p>0: Non sono indicate fonti e/o non c'è corrispondenza.</p>

**Supporto per la valutazione dell'azienda formatrice**

Nel suo complesso, il dossier è gradevole e convincente.	<p>Riferimento: materiale didattico dei corsi interaziendali, documentare le unità procedurali, pagine 57 - 58</p> <p>3: Il dossier convince nella forma e nella struttura.</p> <p>2: Il dossier risulta gradevole nella forma e nella struttura.</p> <p>1: Il dossier non risulta gradevole in ogni sua parte.</p> <p>0: Il dossier presenta delle carenze nella forma e nella struttura.</p>
La persona in formazione ha elaborato in maniera autonoma il dossier.	<p>3: Elaborazione autonoma del dossier in ogni sua parte.</p> <p>2: Elaborazione autonoma del dossier con poche indicazioni da parte del formatore/della formatrice in azienda.</p> <p>1: Elaborazione autonoma solo di una parte del dossier; il formatore/la formatrice in azienda ha dovuto fornire molte indicazioni e molto sostegno.</p> <p>0: Nessun punto è stato elaborato in maniera autonoma.</p>

## SUPPORTO PER LA VALUTAZIONE DURANTE IL CORSO INTERAZIENDALE

**Questa tabella funge da supporto per il formatore/la formatrice CI nella valutazione e quindi nella motivazione del punteggio assegnato. Possono essere utilizzate anche formulazioni diverse e discostanti. Ciò che importa è che la valutazione sia motivata.**

Il termine di consegna è stato rispettato. Il dossier comprende i seguenti elementi: foglio di pianificazione, copertina, indice, diagramma di flusso, breve relazione e allegato/i, secondo le disposizioni (estensione dossier).	<p>L'assenza del modulo UP non comporta nessuna penalizzazione nella valutazione.</p> <p>3: Il termine di consegna è stato rispettato. Sono inclusi, secondo le disposizioni, i seguenti elementi del dossier: foglio di pianificazione, copertina, indice, diagramma di flusso, breve relazione e allegato/i.</p> <p>0: Il termine di consegna non è stato rispettato e/o gli elementi del dossier non sono conformi.</p>
Il diagramma di flusso nel dossier include almeno 10 fasi parziali e rappresenta correttamente la procedura descritta nella breve relazione.	<p>Fanno stato unicamente i simboli descritti nel presente capitolo; i simboli utilizzati in maniera errata non rappresentano correttamente il processo descritto nella breve relazione = 0 punti</p> <p>3: Il diagramma di flusso include almeno 10 fasi parziali, la scelta delle fasi parziali è perfettamente conforme alla procedura descritta nella breve relazione.</p> <p>2: Il diagramma di flusso include almeno 10 fasi parziali, la procedura descritta nella breve relazione è rappresentata correttamente.</p> <p>1: Il diagramma di flusso presenta delle carenze e non rappresenta correttamente la procedura descritta nella breve relazione oppure il diagramma di flusso include meno di 10 fasi parziali.</p> <p>0: Il diagramma di flusso presenta molte carenze e/o include meno di 10 fasi parziali.</p>
La presentazione è strutturata in modo chiaro.	<p>3: La persona in formazione saluta il pubblico e si presenta; il pubblico individua chiaramente un'introduzione, una parte principale e una conclusione; la persona in formazione ringrazia e saluta.</p> <p>2: Il pubblico riconosce un'introduzione, una parte principale e una conclusione.</p> <p>1: Una struttura (introduzione, parte principale, conclusione) è difficilmente riconoscibile per chi ascolta.</p> <p>0: Impossibile individuare una struttura per chi ascolta.</p>
La persona in formazione parla liberamente. La gestualità è piacevole e sostiene le affermazioni.	<p>3: La presenza della persona in formazione è brillante: parla con disinvoltura, la gestualità e la mimica sostengono le affermazioni in ogni sequenza della presentazione.</p> <p>2: Disinvoltura, gestualità e mimica sostengono le affermazioni.</p> <p>1: La persona in formazione è parzialmente disinvoltata e/o la gestualità e la mimica sostengono solo limitatamente le affermazioni.</p> <p>0: La persona in formazione legge ampie parti e/o la gestualità e la mimica non sostengono le affermazioni.</p>
Le affermazioni sono chiare e comprensibili.	<p>3: Le affermazioni sono molto precise e diversificate, garantiscono quindi la chiarezza e la comprensione.</p> <p>2: Le affermazioni sono chiare e comprensibili.</p> <p>1: Le affermazioni sono chiare e comprensibili solo in parte.</p> <p>0: Le affermazioni non sono chiare e nemmeno comprensibili.</p>
I mezzi ausiliari utilizzati (lucidi, flipchart ecc.) sono ben strutturati e leggibili.	<p>3: I mezzi ausiliari utilizzati sono strutturati in modo eccellente e quindi ben leggibili.</p> <p>2: I mezzi ausiliari utilizzati sono strutturati e leggibili.</p> <p>1: I mezzi ausiliari utilizzati non sono strutturati e solo in parte leggibili.</p> <p>0: I mezzi ausiliari utilizzati non soddisfano i requisiti o non sono presenti mezzi ausiliari.</p>

**Supporto per la valutazione durante il corso interaziendale**

I mezzi ausiliari vengono utilizzati in modo sensato e sostengono la presentazione e le affermazioni.	<p>Impiego di almeno due strumenti ausiliari quali ad esempio: flipchart con svolgimento e PowerPoint, flipchart con svolgimento e materiale illustrativo, materiale illustrativo e PowerPoint.</p> <p>3: I mezzi ausiliari vengono utilizzati in modo sensato ed efficace. Scelta dei mezzi più idonei.</p> <p>2: I mezzi ausiliari vengono utilizzati in modo sensato.</p> <p>1: I mezzi ausiliari vengono a volte utilizzati in modo insensato.</p> <p>0: I mezzi ausiliari vengono utilizzati in modo insensato o non vengono utilizzati affatto.</p>
Il limite di tempo a disposizione è stato rispettato.	<p>3: Il limite di tempo a disposizione è stato rispettato.</p> <p>0: Il limite di tempo a disposizione non è stato rispettato.</p>





# 15 Corsi interaziendali (CI)

## REGOLAMENTO ORGANIZZATIVO DEI CORSI INTERAZIENDALI

### Sulla base dei seguenti documenti:

- Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Impiegato di commercio/Impiegata di commercio con attestato federale di capacità (AFC) del 26 settembre 2011 (Stato 1° maggio 2017)
- Piano di formazione della formazione di base organizzata dall'azienda Impiegato di commercio/Impiegata di commercio AFC del 21 novembre 2014 (Stato 1° maggio 2017)
- 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 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, divulgarla alle aziende formatrici, 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.

## **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.

## PROGRAMMA DEI CORSI INTERAZIENDALI SULLA BASE DEI OBIETTIVI DI VALUTAZIONE CI

Capitolo del materiale didattico CI	Contenuto per stagiaires	Giorni
01	<p><b>Programma quadro</b></p> <p>Svolgimento dello stage:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Programma di formazione</li> <li>– Importanza degli obiettivi di valutazione (Oval)</li> <li>– Gestire la documentazione dell'apprendimento e della prestazioni (DAP)</li> </ul> <p><b>Procedura di qualificazione per la parte aziendale:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Panoramica sulla pratica professionale scritta e orale</li> <li>– Situazioni di apprendimento e lavoro (SAL)</li> <li>– Unità procedurale (UP).</li> </ul>	0.5
03	<p><b>Oval 1.1.3.4.1 Diritto all'informazione (C3)</b></p> <p>Rispondo correttamente a una richiesta tenendo in considerazione la protezione dei dati e il segreto d'ufficio.</p> <p><b>Oval 1.1.3.4.2 Protezione dei dati/segreto d'ufficio (C2)</b></p> <p>Spiego, con parole mie, lo scopo 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><b>Oval 1.1.3.4.3 Archiviazione (C2)</b></p> <p>Conosco le direttive/i 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><b>Oval 1.1.3.4.3-1/2/3 Archiviazione (C2)</b></p> <p>Verifico la necessità di archiviare i documenti. Se richiesto, indico le forme di archiviazione più appropriate con le relative scadenze.</p>	0.5
04	<p><b>Oval 1.1.3.7.1 Organi di pubblicazione (C2)</b></p> <p>Riallacciandomi a pubblicazioni concrete, indico le rispettive direttive relative al contenuto e alla forma.</p> <p>Elenco gli organi di pubblicazione applicabili nel mio campo d'attività.</p> <p><b>Oval 1.1.4.1.1 L'importanza delle relazioni pubbliche per le Amministrazioni pubbliche (C5)</b></p> <p>Traccio un confronto tra gli obiettivi e l'utilità di varie misure nel campo delle relazioni pubbliche.</p> <p><b>Oval 1.1.4.1.3 Descrivere le misure di marketing per promuovere la posizione geografica (C3)</b></p> <p>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.</p>	0.5
05	<p><b>Oval 1.1.2.1.1 Costituzione (C2)</b></p> <p>Spiego i compiti dello Stato (Confederazione, Cantone, Comune) riallacciandomi alla Costituzione federale e a quella cantonale.</p> <p><b>Oval 1.1.2.1.2 Compiti dello Stato (C2)</b></p> <p>Indico i compiti attribuiti dalla Confederazione a Cantoni e Comuni con esempi attuali.</p> <p><b>Oval 1.1.2.2.1 Compiti principali dello Stato (C2)</b></p> <p>Spiego, con parole mie, i compiti principali della Confederazione e del mio Cantone.</p> <p><b>Oval 1.1.2.2.2 Competenze (C2)</b></p> <p>Spiego in modo comprensibile le competenze relative ai compiti pubblici a livello federale, cantonale e comunale.</p> <p><b>Oval 1.1.2.2.3 Ripartizione dei compiti (C2)</b></p> <p>Spiego la ripartizione dei compiti al mio livello amministrativo.</p> <p>Elenco vari gruppi d'interesse in base ai compiti dello Stato (con focalizzazione sui Cantoni e sui Comuni).</p> <p>Abbino i gruppi d'interesse ai rispettivi campi d'attività.</p>	1.0

Capitolo del materiale didattico CI	Contenuto per stagiaires	Giorni
06	<b>Programma quadro</b> Presentazioni UP	1.0
07	<b>Programma quadro</b> Introduzione rapporto di pratica	
08	<b>Oval 1.1.2.3.1 Tecniche di colloquio (C4)</b> 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.	
02	<b>Oval 1.1.4.1.2 Valori/comportamento/buone maniere (C3)</b> 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>- portamento</li> <li>- linguaggio del corpo</li> <li>- abbigliamento e presenza</li> <li>- comportamento e buone maniere</li> <li>- linguaggio e tono della voce</li> </ul>	
09	<b>Oval 1.1.3.1.1-1/2/3 Mandato dell'azienda formatrice (C5)</b> Spiego il mandato e i compiti dell'azienda formatrice in modo comprensibile. La presentazione comprende: <ul style="list-style-type: none"> <li>- i gruppi d'interesse e le loro esigenze</li> <li>- il piano di legislatura e i relativi obiettivi</li> <li>- i cenni storici</li> <li>- le forme di collaborazione a livello regionale</li> <li>- la struttura organizzativa e operativa</li> <li>- l'iter procedurale</li> <li>- la posizione di mercato, i vantaggi legati alla posizione geografica</li> <li>- gli indicatori finanziari e di altro tipo</li> <li>- i punti di forza essenziali</li> <li>- la gestione e le norme di qualità</li> <li>- la gestione con mandato di prestazioni/budget globale</li> <li>- (il New Public Management)</li> </ul> Presento questi temi in modo adeguato ai miei interlocutori supportando la mia presentazione con mezzi ausiliari efficaci.	1.0
10	<b>Oval 1.1.3.2.1 Principi dell'Amministrazione in generale (C2)</b> Spiego l'applicazione dei quattro principi dell'Amministrazione avvalendomi di esempi concreti. <b>Oval 1.1.3.3.1 La struttura gerarchica del diritto (C2)</b> Spiego l'impostazione gerarchica del diritto nei vari settori dell'Amministrazione e la loro interazione con esempi concreti. <b>Oval 1.1.3.3.2 Basi/sistematica del diritto pubblico (C2)</b> Spiego la differenza tra diritto privato e diritto pubblico facendo degli esempi concreti.	1.0
11	<b>Oval 1.1.3.3.3 Basi degli atti amministrativi (C3)</b> Giustifico un atto amministrativo basandomi sui principi legali in vigore.	
12	<b>Oval 1.1.1.1.1 Acquisti pubblici (C3)</b> 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. <b>Oval 1.1.3.6.1 Tenuta dei registri (C1)</b> Elenco vari registri pubblici importanti e spiego il loro scopo e la loro utilità per il cittadino. <b>Oval 1.1.3.6.1-1/2/3 Tenuta dei registri (C1)</b> 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. <b>Oval 1.1.3.6.2 Armonizzazione dei registri (C2)</b> Descrivo il senso e lo scopo dell'armonizzazione dei registri.	0.5

Capitolo del materiale didattico CI	Contenuto per stagiaires	Giorni
13	<b>Oval 1.1.6.1.1 Esempi inerenti al piano contabile degli enti pubblici (C2)</b> Spiego i principi del modello contabile degli enti pubblici sulla base di un esempio concreto.	1.0
	<b>Oval 1.1.6.2.1-1/2/3 Procedura d'approvazione (C2)</b> Descrivo le modalità di svolgimento della procedura d'approvazione del conto consuntivo annuale ed elenco le basi legali nonché le relative scadenze.	
	<b>Oval 1.1.6.2.2-1/2/3 Consuntivo annuale/preventivo (C5)</b> Confrontando vari consuntivi annuali/preventivi desumo le cause più probabili che determinano le differenze nei risultati.	
14	<b>Oval 1.1.3.5.1 Tasse e imposte (C2)</b> 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.	1.0
	<b>Oval 1.1.3.5.2 Principio di copertura dei costi e principio d'equivalenza (C2)</b> Spiego il principio di copertura dei costi e il principio d'equivalenza avvalendomi di esempi significativi.	
15	<b>Oval 1.1.3.8.1-1/2/3 L'influsso politico sull'Amministrazione (C5)</b> Applicando criteri di mia scelta, spiego il modo in cui la politica influisce sull'Amministrazione e viceversa.	1.0
16	<b>Oval 1.1.5.1.1 Organigramma (C2)</b> Spiego correttamente alcuni organigrammi aziendali.	
	<b>Oval 1.1.5.1.2 Prospettive professionali nell'Amministrazione pubblica (C2)</b> Descrivo le mie prospettive professionali con parole mie.	
	<b>Oval 1.1.5.1.3 Rapporto d'impiego di diritto pubblico (C2)</b> Cito le caratteristiche di un rapporto d'impiego di diritto pubblico ed elenco le differenze rispetto a un rapporto d'impiego di diritto privato.	

# 16

## Pratica professionale orale Rapporto di pratica

## 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.

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.



## RAPPORTO DI PRATICA

Rispondendo nel dettaglio alle domande presenti nel rapporto di pratica, disporrete già di un elemento di base per il vostro esame finale orale «Pratica professionale orale».

La pratica professionale orale è individuale e si basa sulla vostra 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 e/o di colloqui professionali sulla base del vostro rapporto di pratica, 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. I periti d'esame/le perite d'esame hanno la facoltà di raccogliere ulteriori informazioni presso l'azienda formatrice.

Insieme al rapporto di pratica, dovrete presentare il vostro programma di formazione. Per le indicazioni in merito al termine di consegna, rivolgersi all'organizzazione locale o regionale responsabile dei corsi interaziendali del ramo «Öffentliche Verwaltung/ Administration publique/ Amministrazione pubblica».

L'azienda formatrice deve conservare il rapporto di pratica firmato fino alla scadenza del termine di ricorso oppure fino al termine della procedura di ricorso.

### DAP, capitolo 03

Procedura di qualificazione aziendale – direttive

### Modulo per il rapporto di pratica

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

- [rALS \(Branchen-Front-End-Tool\)](#)



# 17

## Pratica professionale scritta

## PRATICA PROFESSIONALE SCRITTA

### 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 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.

### Mezzi ausiliari

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

### DAP, capitolo 03

Procedura di qualificazione aziendale – direttive

[Link agli esami finali degli anni scorsi](#)

# 18 Moduli

Moduli	PDF	*Word	*Excel
<b>Controllo e riconoscimenti dei formatori</b>	X	X	
<b>Considerare le attività elaborate concretamente</b>	X	X	
<b>Documentare le attività elaborate concretamente</b>	X	X	
<b>Programma di formazione</b>	X		X
<b>Rapporto di pratica</b>	X	X	
<b>Relazione con la scuola professionale</b>	X	X	
<b>Relazione con i corsi interaziendali</b>	X	X	
<b>Situazione di apprendimento e di lavoro SAL</b>	X	X	
<b>Unità procedurale UP</b>	X	X	

\* [www.ov-ap.ch/Extranet](http://www.ov-ap.ch/Extranet)



branche öffentliche verwaltung  
branche administration publique  
ramo amministrazione pubblica

[www.ov-ap.ch](http://www.ov-ap.ch)