

Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni

Impiegato di commercio_ modello integrato Servizi & Amministrazione

La documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP) ti viene fornita dalla Comunità di Interesse per la Formazione Commerciale (CIFIC Svizzera). Questi documenti riassumono le informazioni importanti per la tua formazione pratica. Superate le procedure di qualificazione della "parte aziendale", sarai un'impiegata/un impiegato di commercio a tutti gli effetti ottenendo l'Attestato Federale di Capacità.

Ma partiamo dall'inizio!

In base all'art. 30 cpv. 1 del Regolamento delle scuole professionali del 1° luglio 2015, la scuola ti fornirà anche un programma di formazione pratica. Questa verrà svolta nei laboratori scolastici di pratica aziendale e presso le aziende di pratica commerciale della Società degli impiegati del commercio a Bellinzona.

Il programma redatto, tenendo conto delle leggi federali e cantonali vigenti, garantirà una formazione completa e aggiornata alle esigenze del mercato del lavoro. Ti consigliamo di sfruttare il più possibile le occasioni di lavoro¹, di discussione, di confronto e di riflessione che ti verranno proposte dalle formatrici, dai formatori e dai/dalle coach di pratica che incontrerai sul tuo cammino. Saranno per te il primo contatto con il mercato del lavoro!

Conserva con cura la tua documentazione dell'apprendimento: attraverso momenti ed esercitazioni proposte, questo strumento ti permetterà di raccogliere materiali e riflessioni fondamentali alla tua formazione e di presentarti preparata/o alle procedure di qualificazione finali.

Sarai tu la sola/il solo responsabile della tua documentazione dell'apprendimento: segui i mandati che ti vengono affidati e una volta capite le regole compila autonomamente e regolarmente la tua documentazione che diventerà una fonte importantissima di informazioni, istruzioni, metodi di lavoro, appunti, diagrammi, schemi e dati.

Ti auguriamo di trascorrere un periodo di formazione interessante e di successo! Buon lavoro!

Comunità d'Interesse per la Formazione Commerciale CIFIC Ticino – Società degli impiegati del commercio

Aline Bernasconi

Responsabile della formazione di base

**società impiegati
commercio**
muovere l'economia. per me-
in sicimo.

Edizione 10.2016

¹ Le persone in formazione della Scuola Media di Commercio, modello integrato, secondo quanto prevede l'art. 9 cpv. 3 del Regolamento degli studi dei centri professionali commerciali del 15 febbraio 2016, dovranno svolgere uno stage pratico di 2 settimane al minimo, entro l'inizio del III anno di formazione.

Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni

1. Panoramica

allegato 1

In questo documento troverai riassunte le 8 competenze operative che compongono il profilo professionale dell'impiegato di commercio.

2. Tassonomia

allegato 2

L'indicazione dei livelli di tassonomia relativi agli obiettivi di valutazione serve a definire il livello delle esigenze richieste. Si distinguono sei livelli di competenze da C1 a C6.

- C1 sapere, conoscere
- C2 comprendere
- C3 applicare
- C4 analizzare
- C5 sintetizzare
- C6 valutare

3. Competenze operative

allegato 3

In questo capitolo troverai la descrizione di ogni competenza operativa e un'indicazione di possibili criteri di valutazione che i formatori useranno per valutare il tuo lavoro.

- 1.1.1 Gestire materiale/merce o servizi
- 1.1.2 Fornire consulenza ai clienti
- 1.1.3 Eseguire incarichi e mandati
- 1.1.4 Attuare misure di marketing e di pubbliche relazioni
- 1.1.5 Eseguire compiti di amministrazione del personale
- 1.1.6 Eseguire procedure economiche finanziarie
- 1.1.7 Svolgere attività amministrative e organizzative
- 1.1.8 Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda

4. Competenze interdisciplinari

allegato 4

Per ogni obiettivo operativo sono indicate le competenze metodologiche e /o le competenze sociali e personali stimolate.

Competenze metodologiche

- 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro
- 2.2 Pensiero ed azione interdisciplinare
- 2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza
- 2.4 Presentazione efficace

Competenze sociali e personali

- 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative
- 3.2 Capacità di comunicazione
- 3.3 Capacità di lavorare in gruppo
- 3.4 Forme comportamentali
- 3.5 Capacità d'apprendimento
- 3.6 Coscienza ecologica

5. Controllo delle competenze

Secondo le “Disposizioni d’esecuzione Parti Pratiche Integrate (PPI) per Impiegato/Impiegata di commercio AFC emanate il 30 marzo 2015 dalla CSRFC”, il Controllo delle Competenze (CC) nel quadro delle PPI è una forma di valutazione del progresso di apprendimento nel corso di una PPI, in genere durante una sequenza definita. Esso permette di verificare in quale misura sono state acquisite le competenze richieste.

Tipi di CC-PPI

Descrizione di processi, analisi e valutazione

Descriverai, analizzerai e valuterai un processo nel tuo ambito di attività.

Se l’entità del processo lo giustifica, un compito può essere assegnato anche a un piccolo gruppo (fino a 4 persone). La valutazione è individuale e ogni membro del gruppo è valutato per le parti che ha trattato.

Convenzione sugli obiettivi di valutazione con osservazione e colloquio di valutazione

Per definire il compito che dovrai svolgere, preliminarmente verranno concordati degli obiettivi di osservazione nonché dei criteri e dei parametri di valutazione.

Il compito assegnato può essere lo stesso per più persone in formazione. Ciascuna persona in formazione è valutata individualmente.

Valutazione della DAP

Sarai informato su come tenere la DAP nel quadro delle PPI. Documenterai e analizzerai i compiti e i lavori svolti nell’ambito delle PPI. Alla riflessione personale e al conseguente successo o progresso nell’apprendimento viene attribuita grande importanza.

Lo svolgimento è individuale e la valutazione avviene sulla base dei criteri di valutazione comunicati.

Valutazione delle persone in formazione in base a una problematica complessa e pratica tratta dal campo di attività delle PPI

Per il controllo delle competenze il formatore/ la formatrice responsabile formula una o due problematiche complesse e attinenti alla pratica che attengano ad alcune competenze rilevanti delle PPI (transfer).

Affrontando tali problematiche hai la possibilità di dimostrare in quale misura hai acquisito le competenze richieste.

Il controllo delle competenze è individuale o in piccoli gruppi (fino a 4 persone). Ciascuna persona in formazione è valutata individualmente.

6. Profilo della formazione e delle prestazioni

allegato 5

Questa scheda riassuntiva verrà compilata prima dell’esame finale di tirocinio. Durante la formazione riceverai le informazioni necessarie dai tuoi formatori/ dalle tue formatrici.

7. Procedure di qualificazione finali

Al termine della formazione pratica dovrai svolgere un esame orale “Pratica professionale – orale” e un esame scritto “Pratica professionale – scritto”. Apprenderai dai formatori, dalle formatrici e dai/dalle coach, durante la tua formazione, quali saranno le caratteristiche delle due procedure di qualificazione. Alla base di quest’ultime ci saranno le competenze operative descritte nella documentazione dell’apprendimento.

Norme di superamento (Ofor, art.22 cpv. 1 lett. a)

“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”.

Modello integrato

Campi di qualificazione/ Nota scolastica	Componenti della nota	Osservazioni	Durata dell’esame	Arrotondamento	Ponderazione
Pratica professionale- scritto	Esame scritto	Esame settoriale	90 minuti	Al punto o al mezzo punto	25%
Pratica professionale – orale	Esame orale	Esame settoriale	30 minuti	Al punto o al mezzo punto	25%
Nota dei luoghi di formazione per la parte aziendale	Nota scolastica	Quattro CC-PPI, ognuno dei quali con almeno una valutazione della persona in formazione		Quattro note equivalenti ciascuna arrotondata al punto o al mezzo punto	50%

Le competenze operative professionali in breve

Valido per cicli di formazione con inizio a partire dal 2015 (cioè dallo SLD 2017)

Sintesi delle competenze operative professionali inclusi gli obiettivi di valutazione CI Impiegata/impiegato di commercio AFC, ramo Servizi e amministrazione S&A

1.1 Ramo e azienda Campi di competenze operative professionali (obiettivi operativi) con le competenze operative (obiettivi di valutazione)							
Campi di competenze operative	Competenze operative professionali →						
	1	2	3	4	5	6	7
1.1.1 Gestire materiale/merce o servizi	1.1.1.1 Obbligatorio, FOS: PPI Sono in grado di procurare materiale e merce secondo le direttive aziendali e le disposizioni legali.	1.1.1.2 Opzionale, FOS: SLD Sono in grado di immagazzinare materiale e merce a regola d'arte rispettando esigenze e direttive.	1.1.1.3 Opzionale, FOS: SLD Sono in grado di organizzare la consegna di materiale/merce ai clienti conformemente all'ordine.				
1.1.2 Fornire consulenza ai clienti	1.1.2.1 Obbligatorio, FOS: PPI Sono in grado di trattare in modo competente le richieste dei clienti secondo le direttive aziendali.	1.1.2.2 Obbligatorio, FOS: SLD Sono in grado di condurre colloqui di vendita e di consulenza con i clienti in modo cortese, convincente e in funzione degli obiettivi.	1.1.2.3 Obbligatorio, FOS: SLD Sono in grado di gestire le informazioni e i dati dei clienti con i sistemi e gli strumenti aziendali in modo chiaro e condivisibile.	1.1.2.4 CI Sono in grado di preparare colloqui con i clienti, analizzare i loro bisogni, consigliarli con convinzione e concludere positivamente il colloquio.			
1.1.3 Eseguire incarichi e mandati	1.1.3.1 Obbligatorio, FOS: PPI Sono in grado di svolgere autonomamente e a regola d'arte lavori concernenti le richieste di clienti e con partner commerciali esterni.	1.1.3.2 Obbligatorio, FOS: PPI Sono in grado di eseguire confronti tra situazione effettiva e situazione pianificata conformi alle direttive, di documentare lo stato di avanzamento di incarichi e progetti e di allestire statistiche correttamente.	1.1.3.3 Obbligatorio, FOS: SLD Sono in grado di rispondere ai reclami dei clienti in modo cortese e appropriato e di elaborare e attuare soluzioni adatte.	1.1.3.4 CI Sono in grado di prendere atto e di elaborare i reclami dei clienti e di trasmetterli ai diversi partner commerciali.	1.1.3.5 CI Sono in grado di svolgere compiti e incarichi seguendo le fasi di lavoro date dal metodo dei sei livelli.		
1.1.4 Attuare misure di marketing e di pubbliche relazioni	1.1.4.1 Opzionale, FOS: SLD Sono in grado di descrivere il mercato e il contesto di mercato di un'azienda per quanto concerne i settori centrali.	1.1.4.2 Opzionale, FOS: SLD Sono in grado di impiegare in funzione degli obiettivi gli strumenti di marketing (ossia le 4 P) per acquisire e fidelizzare clienti.	1.1.4.3 Opzionale, FOS: SLD Sono in grado di rilevare tramite appropriate statistiche le conseguenze di misure volte ad acquisire e fidelizzare clienti.	1.1.4.4 Opzionale, FOS: PPI Sono in grado di calcolare, per prodotti scelti, i costi di produzione, il costo complessivo, il prezzo di vendita e il margine di utile.			
1.1.5 Eseguire compiti di amministrazione del personale	1.1.5.1 Opzionale, FOS: SLD Sono in grado di svolgere i principali compiti legati all'entrata o all'uscita di personale.	1.1.5.2 Opzionale, FOS: SLD Sono in grado di aggiornare orari di lavoro, assenze e dati del personale. Mi occupo dell'amministrazione delle prestazioni sociali e salariali accessorie.	1.1.5.3 CI Con l'aiuto degli obiettivi di formazione, sono in grado di documentare e riflettere sui miei punti forti e descrivere possibilità e limiti dello sviluppo in ambito professionale.				
1.1.6 Eseguire procedure economico-finanziarie	1.1.6.1 Obbligatorio, FOS: SLD Sono in grado di evadere con competenza le fatture in entrata e in uscita.	1.1.6.2 Opzionale, FOS: SLD Sono in grado di aprire, tenere, controllare e chiudere la cassa in modo corretto e coscienzioso nonché di tenere il libro cassa.	1.1.6.3 Opzionale, FOS: SLD Sono in grado di allestire chiusure trimestrali o annuali e di preparare i principali indici economico-aziendali per l'analisi e la valutazione.				
1.1.7 Svolgere attività amministrative e organizzative	1.1.7.1 Obbligatorio, FOS: PPI Sono in grado di redigere in modo corretto e autonomo e-mail, appunti, lettere, rapporti, testi per siti web e verbali.	1.1.7.2 Obbligatorio, FOS: SLD Sono in grado di gestire dati e documenti in modo sicuro e coerente impiegando un sistema di protezione e archiviazione dei dati secondo le disposizioni legali.	1.1.7.3 Obbligatorio, FOS: SLD Sono in grado di preparare riunioni ed eventi dalla pianificazione alla conclusione in modo mirato ed efficiente.	1.1.7.4 Obbligatorio, FOS: SLD Sono in grado di sbrigare a regola d'arte la posta in entrata e in uscita comprendente lettere e pacchi.	1.1.7.5 Obbligatorio, FOS: PPI Sono in grado di sbrigare compiti ed esigenze della comunicazione interna nei seguenti settori: newsletter, albo dell'azienda, Intranet o giornale aziendale.	1.1.7.6 Obbligatorio, FOS: SLD Sono in grado di procurare, curare e gestire mobili, materiale e apparecchi d'ufficio.	
1.1.8 Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda	1.1.8.1 Obbligatorio, FOS: SLD Sono in grado di presentare, con l'aiuto di documenti o campioni significativi, le caratteristiche, le peculiarità, i punti forti dei prodotti e dei servizi di un'azienda.	1.1.8.2 Obbligatorio, FOS: SLD Sono in grado di mettere a confronto le caratteristiche, le specificità e i punti di forza dei prodotti e servizi dei principali concorrenti con l'aiuto di paragoni rilevanti.	1.1.8.3 Obbligatorio, FOS: SLD Sono in grado di presentare a un estraneo i principali aspetti e le principali peculiarità di un'azienda.	1.1.8.4 Obbligatorio, FOS: SLD Con l'ausilio di documenti e strumenti d'aiuto sono in grado di illustrare le principali caratteristiche ed evoluzioni del ramo in cui è attiva l'azienda.	1.1.8.5 CI Sono in grado di descrivere la struttura della formazione e gli obiettivi e gli elementi di formazione nonché le procedure di qualificazione pratiche.	1.1.8.6 CI Sono in grado di descrivere le caratteristiche e gli sviluppi economici del ramo in cui è attiva l'azienda.	1.1.8.7 CI Sono in grado di presentare i prodotti e servizi dell'azienda di tirocinio e di descrivere i principali prodotti della concorrenza.
1.1.9 Conoscenze speciali per il gruppo di aziende Casse di compensazione AVS	1.1.9.1–1.1.9.5 Sono in grado di presentare, con l'aiuto di documenti significativi, la storia, gli obiettivi, l'organizzazione e le sfide dell'AVS e delle casse AVS.	1.1.9.6–1.1.9.24 Sono in grado di sbrigare a regola d'arte tutti i compiti relativi agli obblighi di assicurazione, contribuzione, conteggio e quelli legati alla determinazione delle prestazioni di AVS e AI nonché di utilizzare correttamente i documenti.	1.1.9.25–1.1.9.26 Sono in grado di sbrigare a regola d'arte tutti i compiti relativi alle prestazioni complementari e di utilizzare correttamente i documenti.	1.1.9.27–1.1.9.28 Sono in grado di sbrigare a regola d'arte tutti i compiti relativi alle indennità per perdita di guadagno (IPG) e di utilizzare correttamente i documenti.	1.1.9.29–1.1.9.30 Sono in grado di sbrigare a regola d'arte tutti i compiti relativi agli assegni familiari (cassa AF, legge federale sugli assegni familiari) e di utilizzare correttamente i documenti.		

Situazione all'ottobre 2016



L'indicazione dei livelli di tassonomia relativi agli obiettivi di valutazione serve a definire il livello delle esigenze richieste. Si distinguono sei livelli di competenze (da C1 a C6). Nel dettaglio significano:

C1: sapere, conoscere

Riferire informazioni e saperle richiamare in situazioni analoghe.

Esempio: elenco i vantaggi e gli svantaggi della ditta individuale, della Sagi e della SA.

C2: comprendere

Non solo riferire, ma anche capire le informazioni.

Esempio: presento ai nostri clienti i principali processi di supporto della vendita nei canali di distribuzione e descrivo loro i vantaggi e gli svantaggi nella scelta dei diversi canali di distribuzione.

C3: applicare

Applicare informazioni specifiche in diverse situazioni.

Esempio: preparo in modo efficiente e orientato agli obiettivi corsi per collaboratori ed eventi informativi per clienti. A tale proposito svolgo tutti i lavori concernenti pubblicazione, organizzazione, accompagnamento, svolgimento e chiusura.

C4: analizzare

Strutturare fatti in singoli elementi, identificare rapporti fra elementi e riconoscere le relazioni.

Esempio: gestisco la cassa in modo preciso e coscienzioso. Apro, tengo, controllo e chiudo la cassa e tengo il libro cassa.

C5: sintetizzare

Combinare i singoli elementi di un fatto o una circostanza per averne un quadro completo oppure elaborare la soluzione di un problema.

Esempio: redigo autonomamente i seguenti documenti in modo corretto e secondo direttive: e-mail, appunti, lettere, rapporti e testi per siti web. Li trasmetto a clienti, superiori o collaboratori e li archivio in modo sicuro e ricostruibile.

C6: valutare

Valutare determinate informazioni e fatti secondo criteri prestabiliti o scelti personalmente.

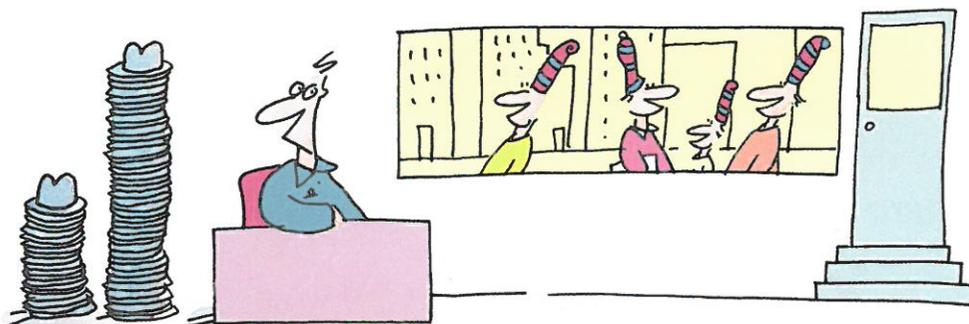
Esempio: valuto la correttezza e l'adeguatezza di un'offerta sulla base di criteri da me stabiliti.

1.1.1 Obiettivo operativo – Gestire materiale/merce o servizi

Gli impiegati di commercio riconoscono l'importanza di una gestione professionale e sostenibile della merce, del materiale o dei servizi. In questa procedura seguono con efficienza tutte le fasi necessarie per raggiungere l'obiettivo applicando le direttive aziendali e le disposizioni legali.

In relazione a questo obiettivo operativo la scuola professionale trasmette i seguenti obiettivi di valutazione:

Materia	Obiettivi di valutazione profilo E	Semestre	Obiettivi di valutazione profilo B	Semestre
Economia e società	1.5.3.4 Diritto dei contratti	2	1.5.3.4 Diritto dei contratti	2
	1.5.3.5 Contratto di compravendita	2	1.5.3.5 Contratto di compravendita	2
	1.5.3.10 Diritto fiscale	3	1.5.3.10 Diritto fiscale	3
	1.5.4.3 Economia di mercato	4	1.5.4.3 Economia di mercato	5
	1.5.4.9 Inflazione	4	1.5.4.9 Inflazione	5
	1.5.1.4 Valute estere	2	1.5.1.4 Valute estere	5
	1.5.4.7 Globalizzazione	5	1.5.4.7 Globalizzazione	6
	1.5.1.2 Contabilità dell'azienda commerciale	2	1.5.1.2 Contabilità dell'azienda commerciale	4



1.1.1 Obiettivo operativo – Gestire materiale/merce o servizi

Ramo e azienda

Obiettivo di valutazione	Criteri di valutazione SAL	Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali
<p>1.1.1.1 Procuro materiale, merce e/o servizi secondo le direttive aziendali e giuridiche. Sono in grado di eseguire i seguenti lavori in maniera professionale:</p> <ul style="list-style-type: none">– richiedere offerte e confrontarle tra loro– concordare condizioni e termini di fornitura– ordinare materiale/merce <p>C5</p> <ul style="list-style-type: none">– controllare o sorvegliare forniture– contestare/correggere/rifiutare forniture sbagliate o incomplete <p>OBBLIGATORIO</p> <ul style="list-style-type: none">– controllare/registrare fatture fornitori <p>FOS: PPI</p>	<ul style="list-style-type: none">– sono disponibili almeno due offerte valutate in base a criteri pertinenti– i termini di consegna e le condizioni sono definiti– è ordinata la quantità corretta di materiale o merce della giusta qualità– la consegna è verificata a fronte dell'ordine– eventuali consegne inesatte sono contestate– la fattura del fornitore è controllata e contabilizzata correttamente	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni</p>

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: quale tipo di compiti ho svolto in relazione con questo obiettivo di valutazione? Cosa ho imparato? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.1 Obiettivo operativo – Gestire materiale/merce o servizi

Obiettivo di valutazione	Criteri di valutazione SAL	Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali
<p>1.1.1.2 Immagazzinare materiale/merce</p> <p>C5</p> <p>OPZIONALE</p> <p>FOS: SLD</p> <p>Immagazzino in maniera professionale materiale e merce. Svolgendo tale attività affronto i seguenti lavori:</p> <ul style="list-style-type: none"> – controllare e richiamare fatture – immagazzinare forniture – aggiornare regolarmente scorte di magazzino – gestire il magazzino – allestire l’inventario 	<ul style="list-style-type: none"> – la consegna è immagazzinata osservando le direttive – le riserve sono controllate correttamente – il magazzino è gestito attivamente – l’inventario è redatto correttamente 	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>

Autovalutazione

- Ho raggiunto l’obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l’obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: quale tipo di compiti ho svolto in relazione con questo obiettivo di valutazione? Cosa ho imparato? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.1 Obiettivo operativo – Gestire materiale/merce o servizi

Ramo e azienda

Obiettivo di valutazione	Criteri di valutazione SAL	Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali
<p>1.1.1.3 Fornire materiale/merce</p> <p>Organizzo la fornitura di materiale/merce ai clienti secondo le direttive aziendali e conformemente all'ordine ricevuto. Eseguo autonomamente - oppure accompagno e sorveglio - le seguenti fasi di lavoro:</p> <ul style="list-style-type: none">- trattare un'ordinazione o una consegna- preparare materiale/merce- allestire documenti di fornitura <p>C5</p> <p>OPZIONALE</p> <p>FOS: SLD</p>	<ul style="list-style-type: none">- la consegna è elaborata a regola d'arte secondo le direttive- il materiale o la merce sono disponibili nella quantità e nella qualità richieste- i documenti di consegna sono preparati correttamente	<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: quale tipo di compiti ho svolto in relazione con questo obiettivo di valutazione? Cosa ho imparato? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.2 Obiettivo operativo – Fornire consulenza ai clienti

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

In relazione a questo obiettivo operativo la scuola professionale trasmette i seguenti obiettivi di valutazione:

Materia	Obiettivi di valutazione profilo E	Semestre	Obiettivi di valutazione profilo B	Semestre		
Lingua standard	1.2.1.6	Espressione linguistica	3-4	1.2.1.6	Espressione linguistica	1-4
	1.2.1.7	Registri stilistici (redazione di testi in funzione dell'interlocutore)	3-4	1.2.1.7	Registri stilistici (redazione di testi in funzione dell'interlocutore)	1-4
	1.2.6.1	Fatti e opinioni	2-3	1.2.6.1	Fatti e opinioni	2-3
	1.2.6.2	Argomentazione orale	2-4	1.2.6.2	Argomentazione orale	2-4
	1.2.6.3	Argomentazione scritta	4-6	1.2.6.3	Argomentazione scritta	4-6
	1.2.7.1	Comunicazione verbale	1	1.2.7.1	Comunicazione verbale	1
	1.2.7.2	Comunicazione non verbale	1	1.2.7.2	Comunicazione non verbale	1
	1.2.7.3	Feedback	1-2	1.2.7.3	Feedback	1-2
Economia e società	1.5.4.1	Bisogni/tipi di beni	1	1.5.4.1	Bisogni	1
	1.5.3.4	Diritto dei contratti in generale applicato a problemi giuridici in ambito commerciale	2	1.5.3.4	Diritto dei contratti in generale applicato a problemi giuridici in ambito commerciale	2

In relazione a questo obiettivo operativo i corsi interaziendali trasmettono gli obiettivi di valutazione seguenti.

Profilo E e profilo B	Semestre	CI
1.1.2.4 Preparare e svolgere colloqui con i clienti	1	3



1.1.2 Obiettivo operativo – Fornire consulenza ai clienti

Ramo e azienda

Obiettivo di valutazione	Criteri di valutazione SAL	Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali
<p>1.1.2.1 Gestire richieste dei clienti</p> <p>C3</p> <p>OBBLIGATORIO</p> <p>FOS: PPI</p> <p>Gestisco in maniera professionale e secondo le direttive dell'azienda le richieste dei clienti. Svolgo il mio lavoro in modo cortese e orientato al cliente, svolgendo le seguenti operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none">– accogliere le richieste scritte e/o verbali dei clienti– identificare i bisogni dei clienti– trattare le richieste dei clienti, rispondere direttamente oppure trasmetterle alle persone competenti– documentare i contatti con i clienti ricostruendoli con la corrispondente documentazione	<ul style="list-style-type: none">– le richieste dei clienti sono trattate secondo le direttive aziendali in funzione del cliente e con competenza e cortesia– il colloquio è preparato utilizzando i documenti appropriati– le conoscenze dei prodotti e dei servizi sono impiegate in modo mirato– gli atti rilevanti sono disponibili e documentano la richiesta del cliente in modo chiaro	<p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: quale tipo di compiti ho svolto in relazione con questo obiettivo di valutazione? Cosa ho imparato? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.2 Obiettivo operativo – Fornire consulenza ai clienti

Obiettivo di valutazione	Criteri di valutazione SAL	Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali
<p>1.1.2.2 Condurre colloqui con i clienti</p> <p>C5</p> <p>OBBLIGATORIO</p> <p>FOS: PPI</p> <p>Con i clienti conduco colloqui di vendita o di consulenza in modo cortese, convincente e in funzione degli obiettivi. Impiego in modo mirato le mie conoscenze di prodotti e servizi e procedo seguendo le seguenti fasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> – preparare il colloquio con il cliente – condurre il colloquio con il cliente (identificarne i bisogni, presentare varianti sostenibili, illustrare i vantaggi delle soluzioni proposte, confutare possibili obiezioni, fissare l'ulteriore procedura da seguire) – documentare il colloquio e controllarne l'esito 	<ul style="list-style-type: none"> – il colloquio è preparato con i documenti appropriati – il colloquio con il cliente è condotto in modo mirato e orientato al cliente, in osservanza degli aspetti seguenti: <ul style="list-style-type: none"> – identificare le esigenze – elencare le opzioni – illustrare il valore aggiunto della soluzione proposta – confutare le eventuali obiezioni – presentare argomentazioni rilevanti – tenere conto delle esigenze del cliente – definire i passi successivi – il colloquio con il cliente è chiaramente documentato (promemoria, offerta, conferma dell'incarico). 	<p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p>

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: quale tipo di compiti ho svolto in relazione con questo obiettivo di valutazione? Cosa ho imparato? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.2 Obiettivo operativo – Fornire consulenza ai clienti

Obiettivo di valutazione	Criteri di valutazione SAL	Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali
<p>1.1.2.3 Gestire dati dei clienti</p> <p>C4</p> <p>OBBLIGATORIO</p> <p>FOS: SLD</p> <p>Gestisco le informazioni e i dati relativi ai clienti in modo chiaro e verificabile. A tale scopo utilizzo in modo mirato i sistemi e gli strumenti aziendali disponibili per svolgere i seguenti lavori:</p> <ul style="list-style-type: none"> – analizzare clienti e gruppi di clienti – registrare, ordinare, archiviare e aggiornare i dati dei clienti – analizzare le coordinate dei clienti. <p>Tratto in modo confidenziale i dati sensibili rispettando le direttive legali e aziendali.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – le informazioni e i dati sono gestiti in modo chiaro e verificabile e sono aggiornati regolarmente – i dati sono registrati, ordinati e archiviati coerentemente – i dati sensibili sono protetti secondo le disposizioni legali e le direttive aziendali 	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: quale tipo di compiti ho svolto in relazione con questo obiettivo di valutazione? Cosa ho imparato? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.2 Obiettivo operativo – Fornire consulenza ai clienti

Ramo e azienda

Obiettivo di valutazione

1.1.2.4 Preparare e svolgere colloqui con i clienti

C5

Obiettivo di valutazione CI

Preparo un colloquio con il cliente e identifico i suoi bisogni con domande appropriate.

Consiglio i clienti con convinzione e cortesia e concludo positivamente il colloquio.

Indicazioni per l'attuazione

Questo obiettivo di valutazione è trattato nel CI 3 durante il 4° semestre.

Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali

2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza

3.2 Capacità di comunicazione

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: cosa ho imparato nel CI? Quali parti metterò in pratica in azienda? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.3 Obiettivo operativo – Eseguire incarichi e mandati

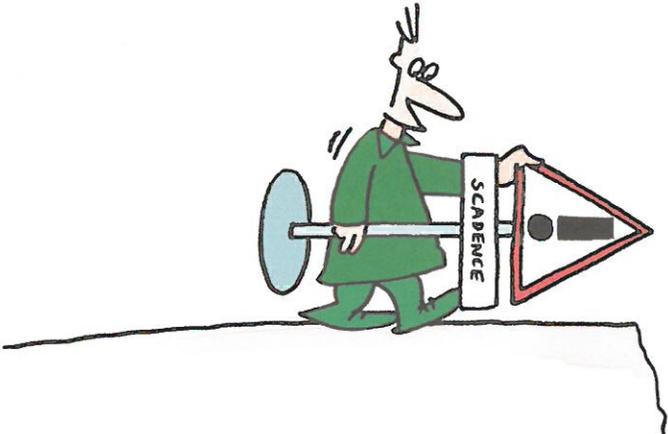
Nel proprio campo gli impiegati di commercio sono responsabili dell’esecuzione di incarichi e mandati di clienti. Seguono le varie tappe secondo le direttive interne dell’azienda, rispettando scadenze ed esigenze di qualità. Lavorano in modo autonomo ed efficiente impiegando in maniera professionale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

In relazione a questo obiettivo operativo la scuola professionale trasmette i seguenti obiettivi di valutazione:

Materia	Obiettivi di valutazione profilo E	Semestre	Obiettivi di valutazione profilo B	Semestre
Informazione, comunicazione, amministrazione	1.4.1.6 Procedure	1	1.4.1.6 Procedure	1
	1.4.3.3 Reclami	3	1.4.3.3 Reclami	3
Economia e società	1.5.3.1 Principali basi del diritto e dello Stato	1-2	1.5.3.1 Principali basi del diritto e dello Stato	2
	1.5.3.3 Nascita dell’obbligazione	2	1.5.3.3 Nascita dell’obbligazione	2
	1.5.3.4 Diritto dei contratti in generale applicato a problemi giuridici in ambito commerciale	2	1.5.3.4 Diritto dei contratti in generale applicato a problemi giuridici in ambito commerciale	2
	1.5.3.5 Contratto di compravendita	2	1.5.3.5 Contratto di compravendita	2

In relazione a questo obiettivo operativo i corsi interaziendali trasmettono gli obiettivi di valutazione seguenti:

Profilo E e profilo B	Semestre	CI
1.1.3.4 Formulare reclami nei confronti di partner commerciali	3	3
1.1.3.5 Eseguire incarichi e mandati utilizzando il metodo dei 6 livelli	1	1



1.1.3 Obiettivo operativo – Eseguire incarichi e mandati

Obiettivo di valutazione	Criteri di valutazione SAL	Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali
<p>1.1.3.1 Gestisco autonomamente e in maniera professionale le richieste dei clienti o dei partner commerciali svolgendo i seguenti lavori:</p> <ul style="list-style-type: none"> – accogliere le richieste dei clienti – sottoporre offerte <p>C3</p> <ul style="list-style-type: none"> – registrare i dati dei clienti e quelli relativi a incarichi o mandati in corso – allestire conferme <p>OBBLIGATORIO</p> <ul style="list-style-type: none"> – trattare e avviare le procedure relative allo svolgimento di un incarico o di un mandato <p>FOS: PPI</p> <ul style="list-style-type: none"> – assicurare un corretto svolgimento di un incarico o di un mandato <p>In tal modo assicuro che i clienti siano serviti a loro completa soddisfazione con prodotti e servizi nostri oppure di terzi.</p> <p>Gestisco in modo confidenziale dati sensibili rispettando direttive legali e aziendali (protezione dei dati).</p>	<p>Gli incarichi sono eseguiti a regola d'arte e conformemente al mandato in osservanza degli aspetti seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> – la richiesta del cliente è registrata – le offerte sono preparate – i dati relativi al cliente e all'incarico sono registrati – la conferma dell'incarico è preparata – l'incarico è elaborato e generato – il corretto svolgimento dell'incarico è garantito – il cliente è soddisfatto dei prodotti e servizi forniti. 	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: quale tipo di compiti ho svolto in relazione con questo obiettivo di valutazione? Cosa ho imparato? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.3 Obiettivo operativo – Eseguire incarichi e mandati

Ramo e azienda

Obiettivo di valutazione

- 1.1.3.2**
Valutare i risultati
- Svolgo, secondo le direttive dell'azienda, controlli dei risultati relativi a incarichi, mandati e progetti effettuando in maniera professionale i seguenti lavori:
- C4**
- rilevare lo stato di avanzamento di incarichi, mandati o progetti
 - aggiornare scadenze e costi
 - allestire confronti fra situazione reale e situazione pianificata.
- OBBLIGATORIO**
- FOS: PPI**

Criteri di valutazione SAL

- lo stato di avanzamento di incarichi e progetti è registrato correttamente
- le scadenze e i costi sono controllati regolarmente
- sono eseguiti i necessari confronti tra situazione reale e situazione pianificata

Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali

- 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro
- 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare
- 3.5 Capacità di apprendimento

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: quale tipo di compiti ho svolto in relazione con questo obiettivo di valutazione? Cosa ho imparato? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.3 Obiettivo operativo – Eseguire incarichi e mandati

Obiettivo di valutazione	Criteri di valutazione SAL	Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali
<p>1.1.3.3 Gestire reclami Accolgo i reclami dei clienti in maniera cordiale e professionale. Individuo soluzioni e le discuto con i clienti e con i miei superiori in maniera di individuare la procedura da seguire. Metto in atto soluzioni appropriate e ne verifico l'efficacia e la soddisfazione dei clienti.</p> <p>C4</p> <p>OBBLIGATORIO</p> <p>FOS: PPI</p>	<ul style="list-style-type: none"> – i reclami sono accolti con cortesia e in modo opportuno – le soluzioni elaborate e attuate soddisfano il cliente ed eventuali altre parti interessate 	<ul style="list-style-type: none"> 3.2 Capacità di comunicazione 3.4 Forme comportamentali 2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: quale tipo di compiti ho svolto in relazione con questo obiettivo di valutazione? Cosa ho imparato? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.3 Obiettivo operativo – Eseguire incarichi e mandati

Obiettivo di valutazione	Indicazioni per l'attuazione	Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali
<p>1.1.3.4 Formulare reclami nei confronti di partner commerciali</p> <p>Descrivo secondo quali principi</p> <ul style="list-style-type: none"> – prendo atto dei reclami dei clienti e li elaboro – trasmetto i reclami ai diversi partner commerciali <p>C2</p> <p>Obiettivo di valutazione CI</p>	<p>Questo obiettivo di valutazione è trattato nel CI 3 durante il 4° semestre</p>	<p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p> <p>3.4 Forme comportamentali</p>

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: cosa ho imparato nel CI? Quali parti metterò in pratica in azienda? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.3 Obiettivo operativo – Eseguire incarichi e mandati

Obiettivo di valutazione	Indicazioni per l'attuazione	Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali
<p>1.1.3.5 Eseguire incarichi e mandati utilizzando il metodo dei 6 livelli</p> <p>C3</p> <p>Obiettivo di valutazione CI</p> <p>Svolgo compiti e incarichi seguendo le fasi di lavoro date dal metodo dei sei livelli.</p> <p>Illustro la funzione e l'utilità di ognuno dei sei livelli utilizzando tecniche e strumenti a sostegno dei diversi livelli (informare, pianificare, decidere, realizzare, controllare, analizzare).</p>	<p>Questo obiettivo di valutazione è trattato nel CI 1 durante il 1° semestre</p>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: cosa ho imparato nel CI? Quali parti metterò in pratica in azienda? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

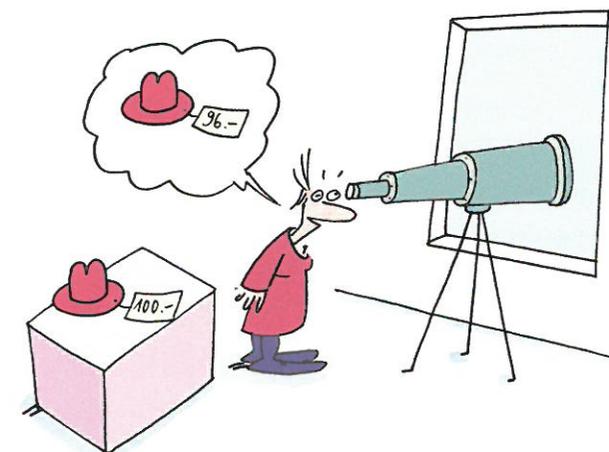
1.1.4 Obiettivo operativo – Attuare misure di marketing e di pubbliche relazioni

Gli impiegati di commercio sono consapevoli dell'importanza del marketing e delle pubbliche relazioni per un'efficace attività commerciale. Ne utilizzano gli strumenti in funzione della situazione e dei destinatari.

Ramo e azienda

In relazione a questo obiettivo operativo la scuola professionale trasmette i seguenti obiettivi di valutazione:

Materia	Obiettivi di valutazione profilo E	Semestre	Obiettivi di valutazione profilo B	Semestre
Informazione, comunicazione, amministrazione	1.4.5.2 Operazioni di base	2	1.4.5.2 Operazioni di base	2
	1.4.5.3 Calcoli	3	1.4.5.3 Calcoli	3
	1.4.5.4 Analizzare dati	3	1.4.5.4 Analizzare dati	3
Economia e società	1.5.1.2 Contabilità dell'azienda commerciale	2	1.5.1.2 Contabilità dell'azienda commerciale	4
	1.5.2.6 Nozioni di base del marketing	1	1.5.2.6 Nozioni di base del marketing	1
	1.5.2.7 Marketing mix (4 P)	1	1.5.2.7 Marketing mix (4 P)	1
	1.5.4.1 Bisogni/tipi di beni	1	1.5.4.1 Bisogni/tipi di beni	1
	1.5.4.3 Economia di mercato	4	1.5.4.3 Economia di mercato	5



1.1.4 Obiettivo operativo – Attuare misure di marketing e di pubbliche relazioni

Obiettivo di valutazione	Indicazioni per l'attuazione	Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali
<p>1.1.4.1 Descrivere il mercato</p> <p>Descrivo il contesto di mercato della mia azienda, ossia:</p> <ul style="list-style-type: none"> – la posizione sul mercato della mia azienda – i fornitori e i produttori <p>C2</p> <ul style="list-style-type: none"> – la concorrenza e i fattori d'influenza esterni/interni – i clienti/utenti <p>OPZIONALE</p> <p>FOS: SLD</p> <p>tenendo conto di diversi punti di vista, quali ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> – la vendita e la distribuzione – le relazioni – le interfacce 	<p>Questo obiettivo è orientato alla comprensione. Per questo motivo l'obiettivo non è indicato per la valutazione in una SAL.</p>	<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: quale tipo di compiti ho svolto in relazione con questo obiettivo di valutazione? Cosa ho imparato? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.4 Obiettivo operativo – Attuare misure di marketing e di pubbliche relazioni

Obiettivo di valutazione	Criteri di valutazione SAL	Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali
<p>1.1.4.2 Utilizzare strumenti di marketing</p> <p>Per acquisire o fidelizzare clienti per la mia azienda di tirocinio utilizzo in modo mirato gli strumenti di marketing disponibili in azienda. Spiego ad una terza persona la connessione tra gli strumenti scelti e la strategia di marketing dell'azienda.</p> <p>C3</p> <p>OPZIONALE</p> <p>FOS: SLD</p>	<ul style="list-style-type: none"> – gli strumenti di marketing aziendali sono attuati in maniera mirata – gli obiettivi e i vantaggi degli strumenti attuati e della strategia di marketing sono illustrati in maniera convincente 	<p>2.2 Pensiero e azione interdisciplinare</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: quale tipo di compiti ho svolto in relazione con questo obiettivo di valutazione? Cosa ho imparato? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.4 Obiettivo operativo – Attuare misure di marketing e di pubbliche relazioni

Obiettivo di valutazione	Criteri di valutazione SAL	Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali
<p>1.1.4.3 Valutare misure di marketing</p> <p>C4</p> <p>OPZIONALE</p> <p>FOS: SLD</p> <p>Con l'aiuto di strumenti appropriati (ad esempio statistiche, analisi) misuro gli effetti di singole misure volte ad acquisire e fidelizzare i clienti. A tale scopo mi avvalgo di criteri come per esempio il numero di nuovi clienti acquisiti oppure l'evoluzione della cifra d'affari relativa a clienti già esistenti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – l'impatto delle diverse misure di acquisizione di clienti e di fidelizzazione è rilevato con gli strumenti adeguati – l'impatto è documentato con l'ausilio di criteri adeguati, come il numero di clienti acquisiti o l'evoluzione della cifra d'affari relativa ai clienti esistenti 	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: quale tipo di compiti ho svolto in relazione con questo obiettivo di valutazione? Cosa ho imparato? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.4 Obiettivo operativo – Attuare misure di marketing e di pubbliche relazioni

Obiettivo di valutazione	Criteri di valutazione SAL	Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali
<p>1.1.4.4 Eseguire calcolazioni di prezzo per prodotti e servizi</p> <p>Sulla scorta di indicazioni precise, determino i costi di produzione o il costo complessivo di un numero determinato di prodotti o di servizi. Calcolo il prezzo di vendita tenendo conto dei margini e motivo i diversi risultati.</p> <p>C3</p> <p>OPZIONALE</p> <p>FOS: PPI (obbligatorio)</p>	<ul style="list-style-type: none"> – i costi di produzione e i costi effettivi sono calcolati in base alle indicazioni disponibili – il prezzo di vendita è calcolato correttamente in considerazione dei margini – le discrepanze nei risultati sono motivate correttamente 	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: quale tipo di compiti ho svolto in relazione con questo obiettivo di valutazione? Cosa ho imparato? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.5 Obiettivo operativo – Eseguire compiti di amministrazione del personale

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

In relazione a questo obiettivo operativo la scuola professionale trasmette i seguenti obiettivi di valutazione:

Materia	Obiettivi di valutazione profilo E	Semestre	Obiettivi di valutazione profilo B	Semestre
Informazione, comunicazione, amministrazione	1.4.3.4 Domanda d'impiego	4	1.4.3.4 Domanda d'impiego	4
Economia e società	1.5.1.7 Conteggio di stipendio	3	1.5.1.7 Conteggio di stipendio	3
	1.5.2.5 Gestione del personale	3	1.5.2.5 Gestione del personale	3
	1.5.2.8 Rischi, previdenza e assicurazioni	3	1.5.2.8 Rischi, previdenza e assicurazioni	3
	1.5.3.6 Contratti aventi per oggetto prestazioni di lavoro	3	1.5.3.6 Contratti aventi per oggetto prestazioni di lavoro	3
	1.5.3.11 Diritto di famiglia	3	1.5.3.11 Diritto di famiglia	4
	1.5.3.12 Diritto successorio	3	1.5.3.12 Diritto successorio	4
	1.5.4.8 Disoccupazione	3	1.5.4.8 Disoccupazione	5
	1.5.4.10 Equilibrio sociale/AVS	3	1.5.4.10 Equilibrio sociale/AVS	5

In relazione a questo obiettivo operativo i corsi interaziendali trasmettono il obiettivo di valutazione seguente.

Profil E et profil B	Semestre	CI
1.1.5.3 Capacità di apprendimento nei campi del marketing di se stessi e dello sviluppo del personale	5	4



1.1.5 Obiettivo operativo – Eseguire compiti di amministrazione del personale

Ramo e azienda

Obiettivo di valutazione	Criteri di valutazione SAL	Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali
<p>1.1.5.1 Gestire arrivi e partenze di personale</p> <p>C3</p> <p>OPZIONALE</p> <p>FOS: SLD</p> <p>Eseguo, secondo le direttive aziendali e le disposizioni legali, i possibili compiti di gestione degli arrivi e delle partenze del personale, come ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> – pubblicare, seguendo le direttive, annunci per posti di lavoro – gestire le candidature pervenute – allestire contratti di lavoro secondo modelli – allestire certificati di lavoro secondo direttive – gestire documenti relativi alle assicurazioni sociali – introdurre nuovi collaboratori 	<ul style="list-style-type: none"> – gli annunci sono elaborati secondo le direttive – le candidature sono valutate secondo le direttive – i contratti di lavoro sono allestiti secondo un modello – i certificati di lavoro sono allestiti secondo le direttive – i documenti relativi alle assicurazioni sociali sono gestiti secondo le direttive – i nuovi collaboratori sono introdotti in maniera mirata 	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: quale tipo di compiti ho svolto in relazione con questo obiettivo di valutazione? Cosa ho imparato? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.5 Obiettivo operativo – Eseguire compiti di amministrazione del personale

Obiettivo di valutazione	Criteri di valutazione SAL	Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali
<p>1.1.5.2 Gestire dati dell'amministrazione del personale</p> <p>Aggiorno orari di lavoro, assenze e dati del personale. Mi occupo dell'amministrazione delle prestazioni sociali e salariali accessorie.</p> <p>C3</p> <p>OPZIONALE</p> <p>FOS: SLD</p>	<ul style="list-style-type: none"> – le ore di lavoro, le assenze e i dati personali sono aggiornati secondo le direttive – le prestazioni sociali e salariali sono elaborate secondo le direttive 	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: quale tipo di compiti ho svolto in relazione con questo obiettivo di valutazione? Cosa ho imparato? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.5 Obiettivo operativo – Eseguire compiti di amministrazione del personale

Obiettivo di valutazione	Indicazioni per l'attuazione	Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali
<p>1.1.5.3 Capacità di apprendimento nei campi del marketing di se stessi e dello sviluppo del personale</p> <p>Con l'aiuto degli obiettivi di formazione, documento e rifletto sui miei punti forti e descrivo possibilità e limiti del mio sviluppo in ambito professionale.</p> <p>C5</p> <p>Obiettivo di valutazione CI</p>	<p>Questo obiettivo di valutazione è trattato nel CI 4 durante il 5° semestre.</p>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: cosa ho imparato nel CI? Quali parti metterò in pratica in azienda? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.6 Obiettivo operativo – Eseguire procedure economico-finanziarie

Gli impiegati di commercio riconoscono l'importanza di una corretta elaborazione delle informazioni finanziarie. Svolgono lavori in ambito finanziario con competenza e secondo direttive.

In relazione a questo obiettivo operativo la scuola professionale trasmette i seguenti obiettivi di valutazione:

Materia	Obiettivi di valutazione profilo E	Semestre	Obiettivi di valutazione profilo B	Semestre		
Economia e società	1.5.1.1	Struttura del bilancio e del conto economico, introduzione alla contabilità a partita doppia	1	1.5.1.1	Struttura del bilancio e del conto economico, introduzione alla contabilità a partita doppia	1,2
	1.5.1.3	Rendimento del capitale e della sostanza	1	1.5.1.3	Calcolo commerciale	1
	1.5.1.4	Valute estere	2	1.5.1.4	Valute estere	4
	1.5.1.5	Imposta sul valore aggiunto	2	1.5.1.5	Imposta sul valore aggiunto	4
	1.5.1.6	Perdite su crediti	3	1.5.1.8	Attivo fisso e ammortamenti	3
	1.5.1.8	Attivo fisso e ammortamenti	3	1.5.1.14	Analisi del bilancio e del conto economico	5
	1.5.1.9	Accantonamenti o/e limitazione temporale di costi e ricavi	3	1.5.2.9	Finanziamento e investimento di capitale	4
	1.5.1.10	Imposta preventiva	1	1.5.3.8	Indebitamento	4
	1.5.1.11	Principi di valutazione	4			
	1.5.1.12	Chiusura della contabilità in un'azienda individuale	4			
	1.5.1.13	Chiusura della contabilità di una società anonima	4			
	1.5.1.14	Analisi del bilancio e del conto economico	6			
	1.5.1.15	Soglia di redditività (break-even-point)/margin di contribuzione	5			
	1.5.2.9	Finanziamento e investimento di capitale	4			
	1.5.3.8	Indebitamento/esecuzione forzata	2			
	1.5.3.9	Diritto delle società	4			



1.1.6 Obiettivo operativo – Eseguire procedure economico-finanziarie

Ramo e azienda

Obiettivo di valutazione	Criteri di valutazione SAL	Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali
<p>1.1.6.1 Gestire fatture in entrata e in uscita</p> <p>C4</p> <p>OBBLIGATORIO</p> <p>FOS: PPI</p> <p>Nel settore della contabilità eseguo i seguenti lavori utilizzando secondo le direttive i documenti e i mezzi elettronici necessari:</p> <ul style="list-style-type: none">– emettere e gestire fatture debitori cartacee o elettroniche– gestire fatture creditori cartacee o elettroniche– contabilizzare i giustificativi– rettificare gli errori di calcolo e di contabilità– effettuare richiami e gestire procedure esecutive	<ul style="list-style-type: none">– le fatture dei debitori sono allestite ed evase correttamente– le fatture dei creditori sono evase secondo le direttive– gli eventuali errori di calcolo e di contabilizzazione sono elaborati e rettificati– i solleciti e le esecuzioni sono evasi secondo le direttive	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: quale tipo di compiti ho svolto in relazione con questo obiettivo di valutazione? Cosa ho imparato? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.6 Obiettivo operativo – Eseguire procedure economico-finanziarie

Ramo e azienda

Obiettivo di valutazione	Criteri di valutazione SAL	Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali
<p>1.1.6.2 Tengo la cassa con responsabilità e rigore. Apro, tengo, controllo e chiudo Tenere la cassa la cassa aggiornando regolarmente il libro cassa.</p> <p>C4 In caso di errori o irregolarità adotto le misure previste e informo il mio superiore responsabile.</p> <p>OPZIONALE</p> <p>FOS: SLD</p>	<p>Il registro di cassa è</p> <ul style="list-style-type: none"> – aperto – tenuto – controllato – e chiuso <p>con responsabilità e precisione</p>	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: quale tipo di compiti ho svolto in relazione con questo obiettivo di valutazione? Cosa ho imparato? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.6 Obiettivo operativo – Eseguire procedure economico-finanziarie

Ramo e azienda

Obiettivo di valutazione

- 1.1.6.3 Collaborare all'allestimento di chiusure contabili**
- Nel corso dell'allestimento di chiusure trimestrali e/o annuali, seguendo le direttive aziendali eseguo, ad esempio, i seguenti lavori:
- rilevare ratei e risconti
 - lavori di inventario
 - chiudere i conti
- C3**
- allestire confronti fra situazione effettiva e situazione contabile

OPZIONALE

FOS: SLD

Criteri di valutazione SAL

I conti trimestrali o annuali sono allestiti correttamente e secondo le direttive

Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali

- 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro
- 3.5 Capacità di apprendimento

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: quale tipo di compiti ho svolto in relazione con questo obiettivo di valutazione? Cosa ho imparato? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.7 Obiettivo operativo – Svolgere attività amministrative e organizzative

Gli impiegati di commercio sono consapevoli della necessità di eseguire in modo preciso ed efficiente compiti amministrativi e organizzativi. Durante questi lavori svolgono coscientemente compiti e funzioni utilizzando in modo corretto, efficiente e rispettoso dell'ambiente modelli e strumenti.

In relazione a questo obiettivo operativo la scuola professionale trasmette i seguenti obiettivi di valutazione:

Materia	Obiettivi di valutazione profilo E	Semestre	Obiettivi di valutazione profilo B	Semestre
Lingua standard	1.2.1.1 Parti del discorso	1-4	1.2.1.1 Parti del discorso	1-4
	1.2.1.2 Ortografia	1-2	1.2.1.2 Ortografia	1-2
	1.2.1.3 Sintassi	1-4	1.2.1.3 Sintassi	1-4
	1.2.1.4 Interpunzione	1-4	1.2.1.4 Interpunzione	1-4
	1.2.1.5 Impiego di strumenti d'aiuto idonei	1	1.2.1.5 Impiego di strumenti d'aiuto idonei	1
	1.2.1.6 Espressione linguistica	3-4	1.2.1.6 Espressione linguistica	1-4
	1.2.1.7 Registri stilistici (redazione di testi in funzione dell'interlocutore)	3-4	1.2.1.7 Registri stilistici (redazione di testi in funzione dell'interlocutore)	1-4
	1.2.2.1 Capire i testi	1-2	1.2.2.1 Capire i testi	1-2
	1.2.2.2 Riassumere un testo	1-3	1.2.2.2 Riassumere un testo	1-3
	1.2.2.3 Trascrizioni dall'orale	3-4	1.2.2.3 Trascrizioni dall'orale	3-4
	1.2.2.4 Elaborare immagini	3-4	1.2.2.4 Elaborare immagini	3-4
	1.2.3.1 Classificazione di testi	2-3	1.2.3.1 Classificazione di testi	2-3
	1.2.3.2 Testi pragmatici	1-3	1.2.3.2 Testi pragmatici	1-3
	1.2.3.3 Testi di narrativa	4-6	1.2.3.3 Testi di narrativa	4-6
	1.2.3.4 Linguaggio e stile nei testi	4-6	1.2.3.4 Linguaggio e stile nei testi	4-6
	1.2.4.1 Redigere testi adeguati	1-6	1.2.4.1 Redigere testi adeguati	1-6
	1.2.4.2 Struttura di testi	1-6	1.2.4.2 Struttura di testi	1-6
	1.2.4.3 Redazione di testi	1-2	1.2.4.3 Redazione di testi	1-2
	1.2.5.1 Ricerca	3-4	1.2.5.1 Ricerca	3-4
	1.2.5.3 Proprietà intellettuale altrui	4-6	1.2.5.3 Proprietà intellettuale altrui	4-6
	1.2.5.4 Redigere documenti	4-6	1.2.5.4 Redigere documenti	4-6
	1.2.5.5 Presentazione	1-4	1.2.5.5 Presentazione	1-4

1.1.7 Obiettivo operativo – Svolgere attività amministrative e organizzative

Gli impiegati di commercio sono consapevoli della necessità di eseguire in modo preciso ed efficiente compiti amministrativi e organizzativi. Durante questi lavori svolgono coscientemente compiti e funzioni utilizzando in modo corretto, efficiente e rispettoso dell'ambiente modelli e strumenti.

Ramo e azienda

In relazione a questo obiettivo operativo la scuola professionale trasmette i seguenti obiettivi di valutazione:

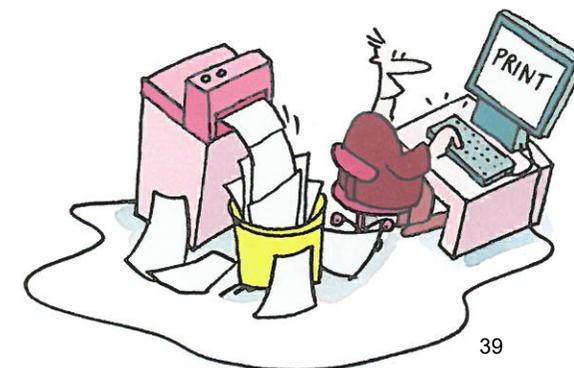
Materia	Obiettivi di valutazione profilo E	Semestre	Obiettivi di valutazione profilo B	Semestre
Informazione, comunicazione, amministrazione	1.4.1.1 Mezzi di comunicazione	2	1.4.1.1 Mezzi di comunicazione	2
	1.4.1.2 Apparecchi d'ufficio	2	1.4.1.2 Apparecchi d'ufficio	2
	1.4.1.3 Ergonomia	2	1.4.1.3 Ergonomia	2
	1.4.1.4 Sistemi di ordinamento	2	1.4.1.4 Sistemi di ordinamento	2
	1.4.1.5 Organizzazione	2	1.4.1.5 Organizzazione	2
	1.4.1.7 Software collaborativi	1	1.4.2.1 Hardware	2
	1.4.1.8 Messaggi elettronici	1	1.4.2.2 Tipi di software	2
	1.4.1.9 Tecnologie dell'informazione	1	1.4.2.3 Tecnica di sistema	2
	1.4.2.1 Hardware	2	1.4.2.4 Sistemi di supporto	1
	1.4.2.2 Tipi di software	2	1.4.2.5 Gestione dei dati	2
	1.4.2.3 Tecnica di sistema	2	1.4.2.6 Sicurezza dei dati	1
	1.4.2.4 Sistemi di supporto	1	1.4.2.7 Sicurezza dei dati/protezione dei dati diritto d'autore	2
	1.4.2.5 Gestione dei dati	1	1.4.2.8 Internet	2
	1.4.2.6 Sicurezza dei dati	1	1.4.2.9 Postazione di lavoro PC	3
	1.4.2.7 Sicurezza dei dati/protezione dei dati	2	1.4.3.1 Redazione corretta di documenti	2
	1.4.2.8 Internet	2	1.4.3.2 Relazioni d'affari correnti	3
	1.4.3.1 Redazione corretta di documenti	2	1.4.4.1 Allestire lucidi	3
	1.4.3.2 Relazioni d'affari correnti	3	1.4.4.2 Allestire e preparare presentazioni	3
	1.4.4.1 Allestire lucidi	3	1.4.5.1 Allestire tabelle	2
	1.4.4.2 Allestire e preparare presentazioni	3	1.4.6.1 Formattazione	1
	1.4.5.1 Allestire tabelle	2	1.4.6.2 Documenti	4
	1.4.6.1 Formattazione	1	1.4.6.3 Lavori progettuali	3
	1.4.6.2 Documenti	4	1.4.6.4 Utilizzo reticolare	4
	1.4.6.3 Lavori progettuali	3	1.4.7.1 Sistema operativo/desktop	4
	1.4.6.4 Utilizzo reticolare	4		

1.1.7 Obiettivo operativo – Svolgere attività amministrative e organizzative

Gli impiegati di commercio sono consapevoli della necessità di eseguire in modo preciso ed efficiente compiti amministrativi e organizzativi. Durante questi lavori svolgono coscientemente compiti e funzioni utilizzando in modo corretto, efficiente e rispettoso dell'ambiente modelli e strumenti.

In relazione a questo obiettivo operativo la scuola professionale trasmette i seguenti obiettivi di valutazione:

Materia	Obiettivi di valutazione profilo E	Semestre	Obiettivi di valutazione profilo B	Semestre
Informazione, comunicazione, amministrazione			1.4.7.2 Gestione dei file 1.4.8.1 Programma di elaborazione delle immagini 1.4.8.2 Creazione di immagini 1.4.8.3 Diritti di utilizzo 1.4.9.1 Allestire moduli 1.4.9.2 Stampa unione 1.4.9.3 Trova e sostituisci 1.4.9.4 Collegamenti di dati e file 1.4.9.5 Funzioni di elaborazione condivisa 1.4.10.1 Software collaborativi 1.4.10.2 Messaggi elettronici 1.4.10.3 Messaggeria elettronica 1.4.10.4 Tecnologie dell'informazione 1.4.10.5 Browser 1.4.10.6 Protezione dai virus	4 4 4 4 4 4 4 4 4 1, 3 1, 3 4 1, 3 4 1
Economia e società	1.5.3.7 Contratto di locazione	3	1.5.3.7 Contratto di locazione	3



1.1.7 Obiettivo operativo – Svolgere attività amministrative e organizzative

Ramo e azienda

Obiettivo di valutazione

- 1.1.7.1** Redigo correttamente, in modo autonomo e secondo direttive diversi documenti come ad esempio:
- Elaborare documenti scritti**
- e-mail
 - appunti
- C5**
- lettere
 - rapporti
- OBBLIGATORIO**
- testi per siti web
 - verbali
- FOS: PPI**

Criteri di valutazione SAL

- I seguenti documenti sono redatti autonomamente e correttamente dal punto di vista linguistico e del contenuto secondo le disposizioni legali e le direttive aziendali:
- e-mail
 - appunti
 - lettere
 - rapporti
 - testi per siti web
 - verbali

Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali

- 3.4 Forme comportamentali
- 3.2 Capacità di comunicazione

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: quale tipo di compiti ho svolto in relazione con questo obiettivo di valutazione? Cosa ho imparato? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.7 Obiettivo operativo – Svolgere attività amministrative e organizzative

Obiettivo di valutazione

1.1.7.2 Amministrare dati e documenti

Gestisco in modo sicuro e verificabile dati e documenti utilizzando i sistemi aziendali di archiviazione e di registrazione e di protezione dei dati. Svolgo il mio lavoro rispettando le direttive aziendali e le disposizioni legali.

C3

OBBLIGATORIO

FOS: PPI

Criteri di valutazione SAL

I dati e documenti sono gestiti in modo sicuro e coerente impiegando un sistema di registrazione e archiviazione dei dati secondo le disposizioni legali.

Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali

2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: quale tipo di compiti ho svolto in relazione con questo obiettivo di valutazione? Cosa ho imparato? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.7 Obiettivo operativo – Svolgere attività amministrative e organizzative

Ramo e azienda

Obiettivo di valutazione	Criteri di valutazione SAL	Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali
<p>1.1.7.3 Preparo riunioni ed eventi svolgendo in maniera professionale e in modo efficiente i seguenti lavori:</p> <ul style="list-style-type: none"> – pianificare riunioni ed eventi – prenotare locali <p>Organizzare riunioni ed eventi</p> <p>C5</p> <ul style="list-style-type: none"> – invitare partecipanti – preparare l’infrastruttura <p>OBBLIGATORIO</p> <ul style="list-style-type: none"> – fornire assistenza ai partecipanti – allestire valutazioni finali <p>FOS: SLD</p> <ul style="list-style-type: none"> – fornire documentazione ai partecipanti 	<ul style="list-style-type: none"> – la lista di controllo consente la preparazione, esecuzione e conclusione mirata ed efficiente di una riunione o di un evento – le richieste di appuntamento sono preparate in modo efficiente – è garantita una panoramica degli incarichi futuri e delle pendenze 	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p>

Autovalutazione

- Ho raggiunto l’obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l’obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: quale tipo di compiti ho svolto in relazione con questo obiettivo di valutazione? Cosa ho imparato? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.7 Obiettivo operativo – Svolgere attività amministrative e organizzative

Ramo e azienda

Obiettivo di valutazione	Criteri di valutazione SAL	Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali
<p>1.1.7.4 Gestire lettere e pacchi</p> <p>Gestisco la posta in entrata e in uscita svolgendo in modo affidabile i seguenti lavori sia per le lettere sia per i pacchi:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ricezione – smistamento <p>C3</p> <ul style="list-style-type: none"> – distribuzione (corrispondenza aperta, chiusa) – confezionamento di pacchi <p>OBBLIGATORIO</p> <ul style="list-style-type: none"> – spedizione <p>FOS: SLD</p>	<p>I seguenti compiti di gestione delle lettere e dei pacchi vengono svolti in maniera affidabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ricezione – smistamento – distribuzione (corrispondenza aperta, chiusa) – confezionamento di pacchi – spedizione 	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: quale tipo di compiti ho svolto in relazione con questo obiettivo di valutazione? Cosa ho imparato? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.7 Obiettivo operativo – Svolgere attività amministrative e organizzative

Obiettivo di valutazione	Criteri di valutazione SAL	Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali
<p>1.1.7.5 Utilizzare gli strumenti della comunicazione interna</p> <p>Eseguo, seguendo direttive aziendali, lavori inerenti la comunicazione interna. Utilizzo per questi incarichi gli strumenti a disposizione in azienda, come ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - newsletter - albo <p>C3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intranet, giornale dell'azienda - riunioni di gruppi di lavoro - comunicazioni interne <p>OBBLIGATORIO</p> <p>FOS: PPI</p>	<p>I moduli sono completi e riempiti correttamente e gli appunti e i comunicati brevi sono redatti con competenza</p>	<p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p>

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: quale tipo di compiti ho svolto in relazione con questo obiettivo di valutazione? Cosa ho imparato? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.7 Obiettivo operativo – Svolgere attività amministrative e organizzative

Ramo e azienda

Obiettivo di valutazione	Criteri di valutazione SAL	Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali
<p>1.1.7.6 Gestire e procurare materiale e infrastrutture d'ufficio</p> <p>Secondo direttive procuro mobili, materiale e apparecchiature d'ufficio. Mi occupo della loro manutenzione e gestione professionale e rispettosa dell'ambiente secondo le direttive aziendali.</p> <p>C3</p> <p>OBBLIGATORIO</p> <p>FOS: SLD</p>	<ul style="list-style-type: none">– mobili, materiale d'ufficio e apparecchi d'ufficio sono procurati in conformità alle disposizioni aziendali– mobili, materiale d'ufficio e apparecchi d'ufficio sono curati e gestiti in conformità alle disposizioni aziendali	<p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p> <p>3.6 Coscienza ecologica</p>

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: quale tipo di compiti ho svolto in relazione con questo obiettivo di valutazione? Cosa ho imparato? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.8 Obiettivo operativo – Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda

Gli impiegati di commercio sono consapevoli che le conoscenze della propria azienda, della concorrenza e del ramo rappresentano le basi fondamentali per il proprio lavoro. Utilizzano queste conoscenze per far fronte in modo autonomo e competente alle procedure di lavoro, alla consulenza alla clientela nonché ai compiti amministrativi.

In relazione a questo obiettivo operativo la scuola professionale trasmette i seguenti obiettivi di valutazione:

Materia	Obiettivi di valutazione profilo E	Semestre	Obiettivi di valutazione profilo B	Semestre
Lingua standard	1.2.5.2 Gestione dei media	4-6	1.2.5.2 Gestione dei media	4-6
Informazione, comunicazione, amministrazione			1.4.10.7 Sviluppi in ambito informatico	3
Economia e società	1.5.2.1 Modello di azienda-sfere ambientali	1	1.5.2.1 Modello di azienda-sfere ambientali	1
	1.5.2.2 Modello di azienda-gruppi d'interesse	1	1.5.2.10 Studio di casi/problematiche legate alla pianificazione (business plan)	6
	1.5.2.3 Strategia/linee direttrici/concetto di azienda	1	1.5.2.2 Modello di azienda-gruppi d'interesse	1
	1.5.2.4 Organizzazione strutturale	1	1.5.2.3 Strategia/linee direttrici/concetto di azienda	1
	1.5.2.10 Studio di casi/problematiche legate alla pianificazione (business plan)	6	1.5.2.4 Organizzazione strutturale	1
	1.5.3.10 Diritto fiscale	3	1.5.3.10 Diritto fiscale	3
	1.5.3.2 Fonti del diritto e procedura legislativa	2	1.5.3.2 Fonti del diritto e procedura legislativa	2
	1.5.4.11 Politica fiscale e monetaria	5	1.5.4.12 Ecologia/energia	5
	1.5.4.12 Ecologia/energia	4	1.5.4.13 Partiti/associazioni	6
	1.5.4.13 Partiti/associazioni	5	1.5.4.2 Circuito economico/prestazioni economiche	5
	1.5.4.2 Circuito economico/prestazioni economiche	4	1.5.4.4 Crescita e cambiamenti strutturali	5
	1.5.4.4 Crescita e cambiamenti strutturali	5	1.5.4.5 Ciclo congiunturale	5
	1.5.4.5 Ciclo congiunturale	5	1.5.4.7 Globalizzazione	6
	1.5.4.6 Obiettivi della politica economica e sociale	5	1.5.4.9 Inflazione	5
	1.5.4.7 Globalizzazione	5		
	1.5.4.9 Inflazione	4		

1.1.8 Obiettivo operativo – Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda

Gli impiegati di commercio sono consapevoli che le conoscenze della propria azienda, della concorrenza e del ramo rappresentano le basi fondamentali per il proprio lavoro. Utilizzano queste conoscenze per far fronte in modo autonomo e competente alle procedure di lavoro, alla consulenza alla clientela nonché ai compiti amministrativi.

Per quanto concerne questo obiettivo operativo nei corsi interaziendali vengono trattati gli obiettivi di valutazione seguenti.

Profilo E e profilo B	Semestre	CI
1.1.8.5 Organizzazione della formazione di base (introduzione)	1	1
1.1.8.6 Comprensione di base dell'azienda e del ramo economico	1	1
1.1.8.7 Comprensione approfondita dei prodotti e servizi dell'azienda e dei concorrenti	2	2



1.1.8 Obiettivo operativo – Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda

Ramo e azienda

Obiettivo di valutazione

1.1.8.1 Applicare le conoscenze di prodotti e servizi

Con l'aiuto di documentazione o campioni, spiego le caratteristiche, le particolarità e i punti forti di prodotti e servizi della mia azienda. Spiego inoltre come contribuiscono a uno sviluppo sostenibile.

C3

Utilizzo in modo mirato e convincente queste conoscenze durante la consulenza alla clientela, le procedure di lavoro e lo svolgimento di compiti amministrativi all'interno dell'azienda.

OBBLIGATORIO

FOS: SLD

Indicazioni per l'attuazione

Questo obiettivo è orientato alla comprensione. Per questo motivo l'obiettivo non è indicato per la valutazione in una SAL.

Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali

2.4 Presentazione efficace

3.2 Capacità di comunicazione

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: quale tipo di compiti ho svolto in relazione con questo obiettivo di valutazione? Cosa ho imparato? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.8 Obiettivo operativo – Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda

Ramo e azienda

Obiettivo di valutazione

1.1.8.2 Spiegare prodotti e servizi della concorrenza

Presento le differenze, le caratteristiche, le particolarità e i punti forti di prodotti e servizi dei principali concorrenti.

C2

OBBLIGATORIO

FOS: SLD

Indicazioni per l'attuazione

Questo obiettivo è orientato alla comprensione. Per questo motivo l'obiettivo non è indicato per la valutazione in una SAL.

Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali

2.4 Presentazione efficace

3.2 Capacità di comunicazione

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: quale tipo di compiti ho svolto in relazione con questo obiettivo di valutazione? Cosa ho imparato? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.8 Obiettivo operativo – Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda

Ramo e azienda

Obiettivo di valutazione	Indicazioni per l'attuazione	Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali
<p>1.1.8.3 Utilizzare le conoscenze della propria azienda</p> <p>C2</p> <p>OBBLIGATORIO</p> <p>FOS: SLD</p> <p>Spiego a un estraneo i seguenti aspetti della mia azienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> – gruppi di interesse e loro richieste – linee guida/filosofia/strategia dell'azienda – storia – forma giuridica/rapporti di proprietà – struttura organizzativa; – posizione sul mercato – principali punti forti dell'azienda – gestione e standard di qualità – contributo alla Corporate Social Responsibility (contributo a uno sviluppo sostenibile sotto il profilo ambientale e sociale). <p>Su richiesta e in funzione dei destinatari, presento questi aspetti con l'aiuto di mezzi ausiliari.</p>	<p>Questo obiettivo è orientato alla comprensione. Per questo motivo l'obiettivo non è indicato per la valutazione in una SAL.</p>	<p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: quale tipo di compiti ho svolto in relazione con questo obiettivo di valutazione? Cosa ho imparato? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.8 Obiettivo operativo – Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda

Obiettivo di valutazione	Indicazioni per l'attuazione	Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali
<p>1.1.8.4 Utilizzare le conoscenze del ramo (settore economico)</p> <p>Con l'aiuto di documentazione e di mezzi ausiliari descrivo le caratteristiche e gli sviluppi economici del ramo in cui è attiva la mia azienda.</p> <p>C2</p> <p>OBBLIGATORIO</p> <p>FOS: SLD</p> <p>Considero i seguenti punti di vista:</p> <ul style="list-style-type: none"> – dimensione e struttura dell'azienda; – struttura dell'impiego; – importanza politico-economica/regionale/sociale; – situazione della concorrenza; – condizioni quadro giuridiche; – sviluppi/tendenze 	<p>Questo obiettivo è orientato alla comprensione. Per questo motivo l'obiettivo non è indicato per la valutazione in una SAL.</p>	<p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.2 Capacità di comunicazione</p>

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: quale tipo di compiti ho svolto in relazione con questo obiettivo di valutazione? Cosa ho imparato? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.8 Obiettivo operativo – Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda

Ramo e azienda

Obiettivo di valutazione

1.1.8.5 Spiego com'è articolata la mia formazione e ne descrivo obiettivi ed elementi nonché le procedure di qualificazione pratiche.

Organizzazione della formazione di base (introduzione)

C2

Obiettivo di valutazione CI

Indicazioni per l'attuazione

Questo obiettivo di valutazione è trattato nel CI 1 durante il 1° semestre.

Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali

3.4 Forme comportamentali
3.5 Capacità di apprendimento

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: cosa ho imparato nel CI? Quali parti metterò in pratica in azienda? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.8 Obiettivo operativo – Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda

Ramo e azienda

Obiettivo di valutazione	Indicazioni per l'attuazione	Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali
<p>1.1.8.6 Comprensione di base dell'azienda e del ramo economico</p> <p>In grandi linee descrivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> – le attività, i prodotti e il profilo della mia azienda – il ramo economico della mia azienda – le differenze tra il ramo di formazione e d'esame e il ramo economico della mia azienda <p>C2</p> <ul style="list-style-type: none"> – i clienti esterni e le loro esigenze – i clienti interni e le loro esigenze <p>Obiettivo di valutazione CI</p> <p>– le mie responsabilità in seno all'azienda e nei processi di lavoro</p>	<p>Questo obiettivo di valutazione è trattato nel CI 1 durante il 1° semestre.</p>	<p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: cosa ho imparato nel CI? Quali parti metterò in pratica in azienda? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

1.1.8 Obiettivo operativo – Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda

Ramo e azienda

Obiettivo di valutazione	Indicazioni per l'attuazione	Contribuisce alle competenze metodologiche o personali e sociali
<p>1.1.8.7 Comprensione approfondita dei prodotti e servizi della mia azienda e dei concorrenti</p> <p>Presento i prodotti e servizi della mia azienda.</p> <p>Descrivo i principali prodotti concorrenti citandone caratteristiche, specificità e punti di forza.</p> <p>C2</p> <p>Obiettivo di valutazione CI</p>	<p>Questo obiettivo di valutazione è trattato nel CI 2 durante il 2° semestre.</p>	<p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

Autovalutazione

- Ho raggiunto l'obiettivo di valutazione
- Devo esercitarmi di più
- Ho ancora bisogno di essere guidato e accompagnato
- Non ho ancora affrontato l'obiettivo

Annotazioni in merito alle mie esperienze di apprendimento (ad es.: cosa ho imparato nel CI? Quali parti metterò in pratica in azienda? Quali sono i punti a cui dovrò prestare particolare attenzione in futuro?)

Competenza operativa

2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

Descrizione della competenza

- Svolgo i miei lavori in modo efficiente e sistematico:
- scegliendo fonti di 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 in considerazione 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 d'ausilio appropriati.

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 organizzative 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 d'ausilio appropriati.

Criteri di valutazione

Valutazione generale:
Il modo di procedere è sistematico e organizzato. L'autocontrollo è stato messo in pratica efficacemente.

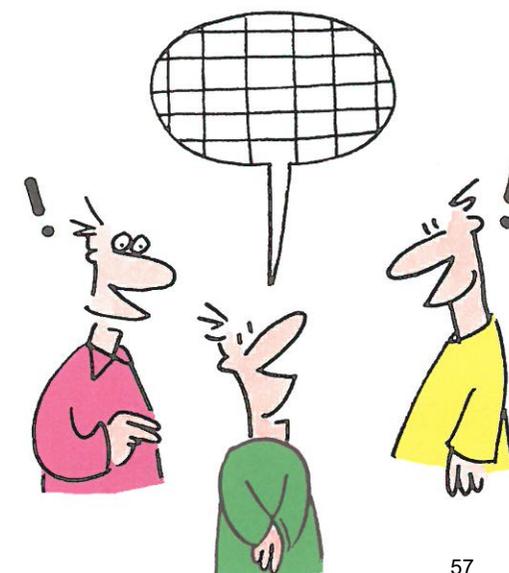
Valutazione dettagliata:
Il lavoro è organizzato ed eseguito con efficienza, sistematicità e metodicità impiegando i mezzi d'ausilio più idonei. Ciò accade se:

- le fonti di informazione sono selezionate e procurate in funzione dell'incarico e dello scopo;
- il lavoro, i progetti e l'apprendimento sono organizzati, sono definite le priorità e le decisioni sono prese in funzione delle circostanze;
- il lavoro è svolto tenendo conto dei costi e degli obiettivi;
- il lavoro e lo studio sono controllati e documentati secondo le direttive;
- si osserva un miglioramento costante sotto il profilo del lavoro, dell'apprendimento, delle azioni, delle prestazioni e del comportamento.

Le attività vengono messe in relazione tra loro. Ciò accade se:

- i processi economico-aziendali, le forme organizzative e i rapporti economici generali sono illustrati in modo comprensibile impiegando una metodologia e mezzi d'ausilio idonei;
- le interdipendenze e i punti di collegamento sono identificati;
- i processi di lavoro sono migliorati.

Competenza operativa	Descrizione della competenza	Criteri di valutazione
<p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p>	<p>Utilizzo metodi efficaci per attività di consulenza e negoziazione con partner esterni e interni:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. 	<p>Per l'attività di consulenza e negoziazione con partner esterni e interni sono impiegati metodi efficaci e in funzione dei destinatari e delle circostanze. Ciò accade se:</p> <ul style="list-style-type: none"> – vengono definite le esigenze e i punti di vista; – i messaggi verbali e non verbali degli interlocutori sono riconosciuti e compresi; – vengono elaborate proposte di soluzione appropriate; – i risultati sono positivi e soddisfano tutte le parti coinvolte.
<p>2.4 Presentazione efficace</p>	<p>Mi distingo per la presentazione efficace dei miei lavori:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. 	<p>Le presentazioni sono considerate convincenti se:</p> <ul style="list-style-type: none"> – sono preparate secondo le direttive; – sono realizzate in modo persuasivo; – la retorica e il linguaggio del corpo sono impiegati in modo efficace; – i mezzi ausiliari vengono utilizzati in funzione dei destinatari e della situazione.



Competenza operativa	Descrizione della competenza	Criteri di valutazione
<p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>	<p>Sono molto disponibile a fornire una prestazione lavorativa ad alto rendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 	<p>Questo criterio è considerato soddisfatto se:</p> <ul style="list-style-type: none"> – il lavoro è svolto con motivazione e riflessione; – il lavoro è svolto a soddisfazione di committenti e partner e le loro richieste trovano risposta; – le scadenze e le direttive in materia di qualità sono rispettate; – lo stress e le situazioni difficili sono superate adottando un comportamento adeguato; – l'impiegato di commercio assume responsabilità per il proprio comportamento e per il lavoro svolto
<p>3.2 Capacità di comunicazione</p>	<p>Sono in grado di comunicare e assumere un comportamento adatto alla clientela:</p> <ul style="list-style-type: none"> – comprendendo in modo differenziato le affermazioni orali e scritte e con apertura nei confronti di idee e opinioni dei miei interlocutori; – 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 interlocutori nei confronti della mia azienda o organizzazione. 	<p>L'impiegato di commercio si dimostra capace di comunicare e abile nelle relazioni con i clienti:</p> <ul style="list-style-type: none"> – distinguendo tra messaggio orale e scritto e accettando le idee e le opinioni degli interlocutori; – esprimendosi oralmente e per iscritto in funzione dei destinatari e delle circostanze; comunicando con chiarezza e motivando punti di vista e proposte; – superando le situazioni difficili in maniera appropriata, chiarendo i malintesi e cercando soluzioni collaborative; – mostrandosi discreto a tutela degli interessi degli interlocutori e della loro azienda od organizzazione.
<p>3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p>	<p>Sono in grado di lavorare sia in modo indipendente sia in gruppo. All'interno del gruppo:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. 	<p>L'impiegato di commercio dimostra di saper lavorare in gruppo:</p> <ul style="list-style-type: none"> – dando il suo contributo, accettando e attuando le decisioni adottate; – formulando critiche costruttive e accettando le critiche a lui rivolte; – assumendosi la responsabilità del risultato di un lavoro di gruppo e difendendo le soluzioni adottate nei confronti di terzi.

Competenza operativa	Descrizione della competenza	Criteri di valutazione
<p>3.4 Forme comportamentali</p>	<p>Nel mio comportamento personale attribuisco valore a buone forme comportamentali:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. 	<p>Si comporta in conformità con le regole di cortesia chi:</p> <ul style="list-style-type: none"> – si mostra puntuale, affidabile e ordinato; – adegua il proprio aspetto alle norme aziendali o dell'organizzazione e si presenta in funzione della situazione; – adotta un comportamento cortese che si riflette anche nella comunicazione orale e scritta; – nelle relazioni con gli altri si comporta con decoro, rispetto e correttezza.
<p>3.5 Capacità di apprendimento</p>	<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"> – 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. <p>A questo scopo utilizzo metodi e mezzi ausiliari appropriati.</p>	<p>Dimostra di essere consapevole dei cambiamenti nel mondo del lavoro e nella società e dell'importanza di continuare a formarsi chi:</p> <ul style="list-style-type: none"> – si interessa delle novità e accetta i cambiamenti con flessibilità; – utilizza tecniche creative e di apprendimento adeguate e mette in pratica quanto appreso; – analizza il processo di apprendimento, documentando i progressi in forma adeguata; – è consapevole dell'importanza della formazione per aumentare la propria concorrenzialità nel mercato del lavoro e rafforzare la personalità.
<p>3.6 Coscienza ecologica</p>	<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"> – 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 	<p>Dà prova di consapevolezza ecologica nel rispetto delle prescrizioni in materia chi:</p> <ul style="list-style-type: none"> – utilizza con parsimonia energia, beni, materiale di lavoro e di consumo; – ha cura di impianti e attrezzature; – smaltisce i rifiuti in modo rispettoso dell'ambiente

Competenze interdisciplinari

Introduzione da parte delle scuole professionali

Nella panoramica sottostante sono elencate le competenze metodologiche, sociali e personali che dovrebbero essere introdotte nel primo anno di tirocinio presso le scuole professionali nell'ambito del modulo d'insegnamento «Competenze interdisciplinari». Tali competenze sono successivamente approfondite ed esercitate nei luoghi di formazione «azienda» e «corsi interaziendali». La tabella riporta anche le aree disciplinari e gli obiettivi di valutazione relativi ai contenuti da introdurre nel quadro del modulo d'insegnamento competenze interdisciplinari (CID). Il modulo CID può essere, ad esempio, articolato come segue: lezioni dedicate alle competenze (ad es. settimanali, ore di classe), integrazione nelle aree disciplinari esistenti come E&S, ICA, LNR, sport, ecc. oppure giorni/settimane di progetto. Le scuole professionali garantiscono in modo vincolante e trasparente l'introduzione delle competenze interdisciplinari elencate per tutte le aree disciplinari nel primo anno di tirocinio.

MSP secondo PF Parte A, cap. 2 e 3	Contenuti concreti	Area disciplinare e obiettivo di valutazione		CID	
		Area disciplinare, obiettivo di valutazione rilevante	Semestre vincolante nell'elenco di obiettivi di valutazione	Possibile area disciplinare	Semestre vincolante per l'introduzione CID
2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro	Articolazione del lavoro – Metodo dei sei livelli			ICA	1
	Ricerca di informazioni – Fonti di informazione – Strategie di ricerca di informazioni – Ricerca	ICA 1.4.1.9 «Tecnologie dell'informazione» (profilo E) 1.4.10.4 «Tecnologie dell'informazione» (profilo B)	1 (profilo E) 3 (profilo B)	ICA LNR	1
		LNR 1.2.5.1 «Ricerca» (ricerca di informazioni)	3–4		
	Pianificazione del lavoro – Pianificare obiettivi e attività – Utilizzare strumenti di pianificazione semplici – Definire priorità	ICA 1.4.1.5 Organizzazione	2	ICA (LS) Sport	1
	Tecniche decisionali – Tabella decisionale (analisi costo-utilità)	E&S 1.5.2.10 «Applicare competenze metodologiche economico-aziendali»	1–6	E&S	1

Competenze interdisciplinari

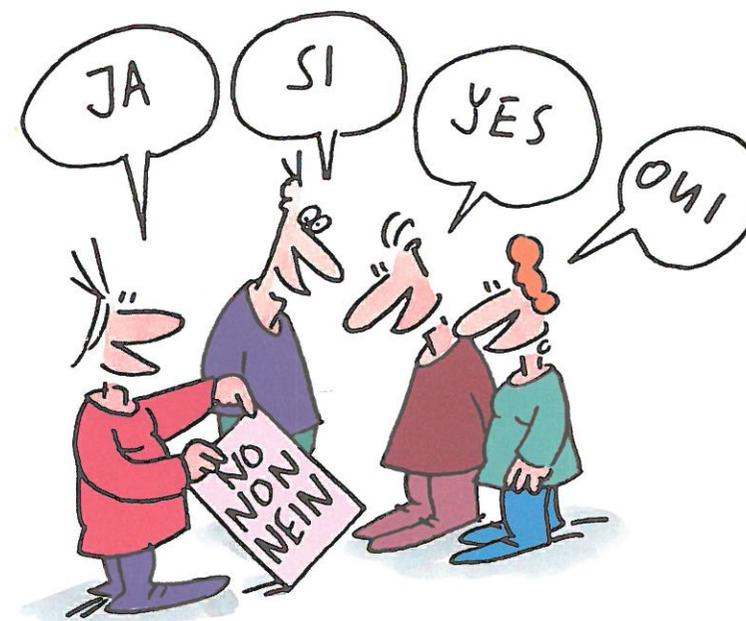
MSP secondo PF Parte A, cap. 2 e 3	Contenuti concreti	Area disciplinare e obiettivo di valutazione		CID	
		Area disciplinare, obiettivo di valutazione rilevante	Semestre vincolante nell'elenco di obiettivi di valutazione	Possibile area disciplinare	Semestre vincolante per l'introduzione CID
	Documentazione – Tipologia – Tecnica di documentazione	ICA 1.4.1.9 «Tecnologie dell'informazione» (profilo E) 1.4.10.4 «Tecnologie dell'informazione» (profilo B) LNR 1.2.5.1 «Ricerca» (ricerca di informazioni)	1 (profilo E) 3 (profilo B) 3–4	ICA LNR	1
2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza	Tecnica di negoziazione – Caratteristiche della negoziazione efficace – Fasi di negoziazione/modo di procedere	LNR 1.2.6.1 «Fatti e opinioni» 1.2.6.2 «Argomentazione orale»	2–3 2–4	LNR	2
2.4 Presentazione efficace	Tecnica di presentazione – Struttura – Preparazione – Svolgimento – Mezzi ausiliari	ICA 1.4.4.2 «Allestire e preparare presentazioni» Lingua standard (lingua nazionale regionale) LNR	1 1–4	ICA	1
3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative	Gestione dello stress – Definire obiettivi e priorità – Gestione del tempo – Trappole temporali			LNR Sport (gestione di stress, ansia)	2

Competenze interdisciplinari

MSP secondo PF Parte A, cap. 2 e 3	Contenuti concreti	Area disciplinare e obiettivo di valutazione		CID	
		Area disciplinare, obiettivo di valutazione rilevante	Semestre vincolante nell'elenco di obiettivi di valutazione	Possibile area disciplinare	Semestre vincolante per l'introduzione CID
3.2 Capacità di comunicazione	Comunicazione – Comunicazione verbale e non verbale – Emittente/ricevente (Schulz von Thun) – Quadrato della comunicazione (Schulz von Thun) – Feedback	LNR 1.2.2.3 «Trascrizioni dall'orale»	3–4	LNR Sport	2
	Argomentazione – Argomentazione orale e scritta	LNR 1.2.6.2 «Argomentazione orale» 1.2.6.3 «Argomentazione scritta»	2–4 4–6	LNR	2
3.3 Capacità di lavorare in gruppo	Capacità di lavorare in gruppo – Importanza del lavoro di gruppo – Consigli per lavorare in gruppo	LS 1.2.5.4 «Redazione di lavori»	4–6	LNR ICA Sport	1
	Capacità di critica – Gestione della critica – Regole di feedback			LNR Sport	1
3.4 Norme comportamentali	Come comportarsi nell'ambito dell'insegnamento, sia con i formatori che con le altre persone in formazione			Tutte le aree disciplinari	1
	Come comportarsi con i clienti: trattare i clienti con cortesia anche in caso di conflitti			LNR	1

Competenze interdisciplinari

MSP secondo PF Parte A, cap. 2 e 3	Contenuti concreti	Area disciplinare e obiettivo di valutazione		CID	
		Area disciplinare, obiettivo di valutazione rilevante	Semestre vincolante nell'elenco di obiettivi di valutazione	Possibile area disciplinare	Semestre vincolante per l'introduzione CID
3.5 Capacità di apprendimento	Tecniche di apprendimento <ul style="list-style-type: none"> – Condizioni per apprendere con efficacia – Riflessione personale – Strategie di apprendimento/fasi di apprendimento – Apprendimento autonomo 	LNR 1.2.2.1 «Capire i testi»	1–2	(LS) Sport	1/2



Profilo della formazione e delle prestazioni

per il **modello integrato della formazione di base organizzata dalla scuola**
 Impiegato/Impiegata di commercio AFC «Servizi e amministrazione»



Persona in formazione: Cognome/Nome	Hans Muster			
Data di nascita:	01.08.1996	uomo	x	donna
Azienda/Luogo:	Test Schule, 3000 Bern			
Formatrice/Formatore: Cognome/Nome	Nina Happy			
E-Mail formatrice/formatore:	n.happy@test.ch			
Numero telefonico:	031 311 31 31			

1. Competenze professionali			Semestre ¹				Apprezzamento dei punti forti			
			1	2	3	4	25%	50%	75%	100%
Gestire materiale/merce o servizi										
1.1.1.1	Procurare merce, materiale/acquistare servizi da terzi (C5)	Obbligatorio								
1.1.1.2	Immagazzinare materiale/merce (C5)	Opzionale								
1.1.1.3	Fornire materiale/merce (C5)	Opzionale								
Fornire consulenza ai clienti										
1.1.2.1	Gestire richieste dei clienti (C3)	Obbligatorio								
1.1.2.2	Condurre colloqui con i clienti (C5)	Obbligatorio								
1.1.2.3	Gestire dati dei clienti (C4)	Obbligatorio								
Eseguire incarichi e mandati										
1.1.3.1	Svolgere incarichi o mandati (C3)	Obbligatorio								
1.1.3.2	Valutare risultati (C4)	Obbligatorio								
1.1.3.3	Gestire reclami (C4)	Obbligatorio								
Attuare misure di marketing e pubbliche relazioni										
1.1.4.1	Descrivere il mercato (C2)	Opzionale								
1.1.4.2	Utilizzare strumenti di marketing (C3)	Opzionale								
1.1.4.3	Valutare misure di marketing (C4)	Opzionale								
1.1.4.4	Eseguire calcolazioni di prezzo per prodotti e servizi (C3)	Opzionale								
Eseguire compiti di amministrazione del personale										
1.1.5.1	Gestire arrivi e partenze di personale (C3)	Opzionale								
1.1.5.2	Gestire dati dell'amministrazione del personale (C3)	Opzionale								
Eseguire procedure economico-finanziarie										
1.1.6.1	Gestire fatture in entrata e in uscita (C4)	Obbligatorio								
1.1.6.2	Tenere la cassa (C4)	Opzionale								
1.1.6.3	Collaborare all'allestimento di chiusure contabili (C3)	Opzionale								
Svolgere attività amministrative e organizzative										
1.1.7.1	Elaborare documenti scritti (C5)	Obbligatorio								
1.1.7.2	Amministrare dati e documenti (C3)	Obbligatorio								
1.1.7.3	Organizzare riunioni ed eventi (C5)	Obbligatorio								
1.1.7.4	Gestire lettere e pacchi (C3)	Obbligatorio								
1.1.7.5	Utilizzare gli strumenti della comunicazione interna (C3)	Obbligatorio								
1.1.7.6	Gestire materiale e infrastrutture d'ufficio (C3)	Obbligatorio								
Applicare le conoscenze del proprio ramo										
1.1.8.1	Applicare le conoscenze di prodotti e servizi (C3)	Obbligatorio								
1.1.8.2	Spiegare prodotti e servizi della concorrenza (C2)	Obbligatorio								
1.1.8.3	Utilizzare le conoscenze della propria azienda (C2)	Obbligatorio								
1.1.8.4	Utilizzare le conoscenze del ramo (settore economico) (C2)	Obbligatorio								

¹ A seconda del modello di formazione la ripartizione avviene su almeno due semestri (risp. su due periodi ciascuno pari a metà della formazione, a condizione che la formazione duri almeno due semestri).

2. Competenze interdisciplinari		Apprezzamento dei punti forti			
Competenze metodologiche		25%	50%	75%	100%
2.1	Efficienza e sistematicità nel lavoro				
2.2	Pensiero e azione interdisciplinare				
2.3	Efficacia nella negoziazione e nella consulenza				
2.4	Presentazione efficace				
Competenze sociali					
3.1	Disponibilità a fornire buone prestazioni				
3.2	Capacità di comunicazione				
3.3	Capacità di lavorare in gruppo				
3.4	Forme comportamentali				
3.5	Capacità di apprendimento				
3.6	Coscienza ecologica				

3. Controllo delle competenze PPI

Indicazioni in merito a tempistica (semestre), forma e contenuto (competenze professionali).

4. Azienda

Presentate la vostra azienda in modo chiaro e conciso (informazioni chiave). Fate riferimento agli aspetti dell'obiettivo di valutazione 1.1.8.3 «Utilizzare le conoscenze della propria azienda».

5. Prodotti e servizi

Descrivete i principali prodotti e/o servizi. Fate riferimento agli obiettivi di valutazione 1.1.8.1 «Applicare le conoscenze di prodotti e servizi» e 1.1.8.2 «Spiegare prodotti e servizi della concorrenza»

6. Attività

Presentate le principali attività che avete svolto nell'arco della formazione utilizzando le considerazioni che avete annotato nel modulo «Riflessione personale».

7. Situazioni di colloquio

Descrivete le situazioni professionali nell'ambito delle quali avete potuto fare uso della vostra capacità di comunicazione, ad esempio i tipici colloqui di consulenza con clienti interni o esterni, utilizzando le considerazioni che avete annotato nel modulo «Riflessione personale».

8. Allegati

Eventuali allegati devono limitarsi a informazioni essenziali. Se disponibili, allegare documenti brevi e chiari (il formato non deve superare l'A4). Si prega di evitare cataloghi, campioni o opuscoli in formato grande e troppo voluminosi.

Data:	
Firma della persona in formazione:	
Firma della formatrice / del formatore:	
Timbro dell'azienda:	