

Programma di formazione aziendale Assistente d'ufficio CFP

La seguente panoramica comprende tutti gli obiettivi di valutazione aziendali conformemente al piano di formazione Assistente d'ufficio CFP (in vigore dal 1° gennaio 2019) sotto forma di domande chiave orientate all'operationalizzazione. La panoramica può essere utilizzata per la pianificazione individuale della formazione nelle aziende formatrici. Alcune aziende sono organizzate in reparti o settori, il che consente un'assegnazione concreta degli obiettivi di valutazione. Altre aziende, invece, non presentano una struttura fissa o non sono organizzate in reparti, in questi casi raccomandiamo un'assegnazione degli obiettivi di valutazione in base al semestre o al trimestre.

OSSERVAZIONE: i criteri in grassetto sono **criteri obbligatori**, quelli non in grassetto sono **criteri facoltativi**.

Campo di competenze operative «Comunicazione nell'azienda e gestione dei clienti»		Azienda	CI	Scuola	Semestre	Reparto
Obiettivo di valutazione	1.1.1 Comunicazione e cooperazione in azienda	X	X			
Domanda chiave	Riesce a instaurare una buona cooperazione e comunicazione nell'azienda?					
	<ul style="list-style-type: none"> - Adegua il suo modo di parlare e di esprimersi alla situazione corrispondente. - Fornisce sostegno al suo superiore, ad altri collaboratori o reparti. - Aiuta il suo superiore, altri collaboratori o reparti a coordinare i lavori. - Fornisce un contributo attivo per risolvere problemi o situazioni professionali. 					
Domanda chiave	Riesce a cooperare nel team?					
	<ul style="list-style-type: none"> - Persegue gli obiettivi comuni nel team e si attiene alle regole stabilite. - Svolge i suoi compiti in modo coscienzioso e si attiene agli accordi presi. - Ascolta le altre persone e le lascia finire di parlare prima di esprimere la sua opinione. 					
Domanda chiave	Riesce ad accettare in modo affidabile gli ordini di lavoro?					
	<ul style="list-style-type: none"> - Verifica di aver ricevuto tutte le informazioni importanti (p. es. tempo a disposizione, standard aziendali, ausili) per comprendere l'ordine di lavoro e per poterlo svolgere. - È in grado di menzionare gli ausili a disposizione e descrivere a chi può rivolgersi in caso di bisogno. - Si informa in modo mirato sul contesto, sull'obiettivo e sullo scopo del compito. - Conosce i singoli compiti parziali di ordini di lavoro di grandi dimensioni e sa come deve procedere. 					

Obiettivo di valutazione	1.1.2a Condurre colloqui	X		LNR		
Domanda chiave	Partecipa ai colloqui interni con superiori, altri collaboratori e colleghi?					
	<ul style="list-style-type: none"> - È in grado di seguire un colloquio nel suo insieme e vi partecipa attivamente. - È in grado di riassumere oralmente il colloquio in modo che sia comprensibile per altri collaboratori. - Si rivolge al suo interlocutore in modo aperto, sincero ed esprimendo considerazione. - Identifica gli elementi principali del colloquio e li annota in forma scritta adeguata. 					
Domanda chiave	Applica la tecnica di comunicazione dell'«ascolto attivo»?					
	<ul style="list-style-type: none"> - Ascolta l'interlocutore con attenzione. - È in grado di reagire in modo adeguato ai messaggi verbali e non verbali dell'interlocutore. - Si rivolge in modo aperto a clienti, superiori, collaboratori e colleghi e mostra comprensione per le loro opinioni. - Formula domande pertinenti per chiarire i suoi dubbi. 					
Domanda chiave	Nel suo comportamento comunicativo tiene conto delle regole di base di una comunicazione che esprime considerazione?					
	<ul style="list-style-type: none"> - Si comporta in modo cortese e rispettoso nei confronti di clienti, superiori, collaboratori e colleghi. - Accetta le critiche autorizzate e motivate sul suo comportamento. - Si sforza di capire l'interlocutore facendo attenzione al suo comportamento e facendogli domande in caso di dubbi. - Formula critiche in colloqui bilaterali. 					
Obiettivo di valutazione	1.1.2b Condurre colloqui	X		LNR		
Domanda chiave	Partecipa attivamente ai colloqui con i clienti esterni?					
	<ul style="list-style-type: none"> - Accoglie i clienti cordialmente e si comporta in modo premuroso e disponibile. - Si esprime in modo fluente e conforme al destinatario. - È in grado di riassumere oralmente il dialogo in modo che sia comprensibile per altri collaboratori. - È in grado di identificare le correlazioni contenutistiche e partecipa attivamente al colloquio. 					

Obiettivo di valutazione	1.1.3 Condurre colloqui telefonici	X				
Domanda chiave	È in grado di condurre colloqui telefonici efficaci?					
	<ul style="list-style-type: none"> – Risponde al telefono in modo amichevole e corretto in base alle direttive interne. – Se necessario inoltra subito la telefonata alla persona competente. – Nel limite del possibile è in grado di informare l'interlocutore in modo autonomo. – È in grado di identificare le esigenze e le richieste di un cliente e di fornirgli una soluzione nell'ambito delle sue possibilità. 					
Obiettivo di valutazione	1.1.4 Prendere appunti	X				
Domanda chiave	Riesce a strutturare bene i suoi appunti?					
	<ul style="list-style-type: none"> – Durante o dopo i colloqui con i clienti si annota le informazioni principali in base alle direttive aziendali. – Inoltra le informazioni alle persone competenti scegliendo il modo migliore per contattarle (p. es. per telefono, di persona, per e-mail). – Valuta quali informazioni sono importanti anche per altre persone e le trasmette nel rispetto delle procedure aziendali. – Riflette sull'urgenza di una determinata informazione e la trasmette per tempo. 					
Obiettivo di valutazione	1.2.1 Conoscere prodotti e servizi	X				
Domanda chiave	È in grado di fornire informazioni complete e corrette sui prodotti e sui servizi dell'azienda?					
	<ul style="list-style-type: none"> – È in grado di menzionare i principali prodotti e servizi dell'azienda. – Presenta correttamente dal punto di vista tecnico la funzione, l'utilizzo e le caratteristiche particolari dei principali prodotti e servizi dell'azienda. – È in grado di menzionare le principali aziende concorrenti. – È in grado di menzionare prodotti e servizi paragonabili delle aziende concorrenti. 					
Obiettivo di valutazione	1.2.2 Conoscere le aspettative nei confronti dell'azienda	X		E&S		
Domanda chiave	Conosce le aspettative dell'azienda?					
	<ul style="list-style-type: none"> – È in grado di presentare in modo comprensibile le aspettative di clienti e fornitori. – È in grado di presentare in modo comprensibile le aspettative dell'azienda verso i collaboratori. – Descrive in modo chiaro l'ambito economico dell'azienda. 					

	- È in grado di mostrare i fattori chiave per il successo dell'azienda.					
Campo di competenze operative «Padronanza della lingua standard e delle diverse forme di comunicazione»		Azienda	CI	Scuola	Semestre	Reparto
Obiettivo di valutazione	8.1.4 Fornire e accogliere feedback	X		LNR		
Domanda chiave	Promuove una cultura del feedback adeguata?					
	<ul style="list-style-type: none"> - Capisce quando è opportuno fornire un feedback a qualcuno. - Accoglie i feedback in modo professionale. - Fornisce feedback in modo aperto ed esprimendo considerazione. - Si sforza di fornire feedback utili, illustrando proposte di miglioramento concrete o motivando la sua valutazione. 					
Domanda chiave	È in grado di applicare i feedback in modo da trarne beneficio?					
	<ul style="list-style-type: none"> - Ascolta l'interlocutore con attenzione e cerca di capire come valuta la prestazione. - Si annota le affermazioni principali dell'interlocutore. - Dopo aver ricevuto un feedback su una prestazione fornita, capisce cosa ha fatto bene e cosa non gli è riuscito particolarmente bene. - Si informa sulle persone e sugli ausili disponibili per migliorare la prestazione e sfrutta le possibilità di sostegno proposte. 					
Obiettivo di valutazione	8.3.4 Presentare contenuti	X		LNR		
Domanda chiave	Le sue presentazioni sono efficaci?					
	<ul style="list-style-type: none"> - Sceglie il tipo di presentazione adeguato al contenuto in questione. - Durante la presentazione si esprime in modo chiaro e comprensibile. - Struttura la presentazione in modo opportuno. - Durante la presentazione assume un atteggiamento sicuro e convincente. 					

Campo di competenze operative «Lavori nell'ambito di procedure aziendali»		Azienda	CI	Scuola	Semestre	Reparto
Obiettivo di valutazione	3.1.1 Descrivere procedure di lavoro	X	X	ICA		
Domanda chiave	Presenta in modo chiaro semplici procedure che vigono nell'azienda?					
	<ul style="list-style-type: none"> – Presenta semplici procedure in modo adeguato dal punto di vista grafico e in forma appropriata. – È in grado di spiegare semplici procedure a terze persone. – Presenta le procedure in modo completo, chiaro e comprensibile. 					
Obiettivo di valutazione	3.1.2a Gestire le procedure logistiche concernenti la corrispondenza interna	X				
Domanda chiave	È in grado di collaborare in modo affidabile nella gestione della corrispondenza?					
	<ul style="list-style-type: none"> – È in grado di gestire i diversi ambiti della posta in entrata, in uscita e dello smistamento. – È in grado di descrivere cosa si deve considerare per i singoli ambiti (p. es. posta confidenziale, tipo di invio, affrancatura, ecc.). – Gestisce la posta in entrata e in uscita in modo affidabile e ineccepibile. – È in grado di spiegare in modo comprensibile a terze persone le procedure e le competenze nell'ambito della posta in entrata e in uscita. 					
Obiettivo di valutazione	3.1.2b Gestire le procedure logistiche concernenti il magazzino	X				
Domanda chiave	È in grado di gestire bene i diversi ambiti del magazzino?					
	<ul style="list-style-type: none"> – È in grado di gestire in modo autonomo i diversi ambiti del magazzino (p. es. deposito del materiale d'ufficio). – Per la gestione dei diversi ambiti del magazzino tiene conto di elementi centrali quali le scadenze di consegna e il monitoraggio delle scorte. – Provvede a tenere in ordine il suo ambito del magazzino. – Controlla regolarmente le giacenze nel suo ambito del magazzino. 					
Obiettivo di valutazione	3.1.3 Raccogliere e preparare documentazioni	X				
Domanda chiave	È in grado di allestire e preparare documentazioni e dossier?					
	<ul style="list-style-type: none"> – È in grado di allestire e preparare in modo autonomo documentazioni e dossier standardizzati. 					

	<ul style="list-style-type: none"> È in grado di allestire e preparare la documentazione per riunioni in modo autonomo e affidabile con l'ausilio di una lista di controllo. È in grado di organizzare e di allestire documentazione e dossier standardizzati per un determinato destinatario. È in grado di gestire in modo autonomo supporti per prospetti o per gli opuscoli aziendali. 					
Obiettivo di valutazione	3.1.4 Lavorare con l'aiuto di liste di controllo	X				
Domanda chiave	È in grado di elaborare gli ordini di lavoro in modo corretto e completo con l'ausilio delle liste di controllo fornite?					
	<ul style="list-style-type: none"> È in grado di elaborare ordini di lavoro concreti in modo affidabile e completo con l'ausilio di una lista di controllo. Aggiorna in modo opportuno le liste di controllo esistenti nell'ambito delle sue possibilità. È in grado di elaborare in modo autonomo liste di controllo per ordini di lavoro conosciuti. 					
Obiettivo di valutazione	3.2.2 Elaborare giustificativi contabili	X				
Domanda chiave	È in grado di elaborare i giustificativi contabili?					
	<ul style="list-style-type: none"> È in grado di eseguire in modo autonomo e corretto semplici fasi di lavoro per l'elaborazione di giustificativi contabili (p. es. smistamento e archiviazione dei giustificativi). È in grado di spiegare in modo comprensibile a terze persone le fasi principali della procedura di contabilizzazione. È in grado di controllare e contabilizzare in modo autonomo giustificativi contabili. È in grado, seguendo le istruzioni, di eseguire correttamente fasi di lavoro impegnative nella procedura di contabilizzazione (p. es. prenotazioni, pagamenti). 					
Campo di competenze operative «Utilizzo di installazioni d'ufficio»		Azienda	CI	Scuola	Semestre	Reparto
Obiettivo di valutazione	5.1.1 Utilizzare materiale e apparecchiature d'ufficio	X	X			
Domanda chiave	Gestisce in modo mirato e sicuro il materiale e le apparecchiature d'ufficio?					
	<ul style="list-style-type: none"> Utilizza il materiale e le apparecchiature d'ufficio in modo sicuro e conforme allo scopo. Utilizza il materiale e le apparecchiature d'ufficio tenendo conto degli aspetti ecologici ed economici. 					

	<ul style="list-style-type: none"> – È in grado di spiegare con l'ausilio di esempi l'importanza di una gestione ragionevole dal punto di vista ecologico del materiale e delle apparecchiature d'ufficio. – È in grado di informare terze persone sui vantaggi e sugli svantaggi (costi e applicazione) del materiale e delle apparecchiature d'ufficio utilizzate. 					
Obiettivo di valutazione	5.1.2 Utilizzare mezzi di comunicazione	X				
Domanda chiave	Padroneggia la gestione quotidiana dei mezzi di comunicazione?					
	<ul style="list-style-type: none"> – È in grado di utilizzare in modo sicuro e adeguato alla situazione i mezzi di comunicazione aziendali (telefono e programma di posta elettronica). – Padroneggia le principali operazioni tecniche dei mezzi di comunicazione aziendali ed è in grado di svolgere le funzioni di manutenzione quotidiane. – È in grado di introdurre in modo comprensibile e completo terze persone all'utilizzo e al funzionamento dei mezzi di comunicazione aziendali. – Fornisce consulenza a terze persone in caso di problemi legati all'utilizzo dei mezzi di comunicazione aziendali. 					
Obiettivo di valutazione	5.1.3 Padroneggiare l'utilizzo della fotocopiatrice / dell'apparecchio multifunzionale	X				
Domanda chiave	Padroneggia in modo sicuro la gestione della fotocopiatrice e dell'apparecchio multifunzionale dell'azienda?					
	<ul style="list-style-type: none"> – Utilizza le fotocopiatrici e gli apparecchi multifunzionali dell'azienda in modo sicuro, sfruttandone sia le funzioni di base sia quelle avanzate. – È in grado di spiegare a una terza persona le funzioni di base e le funzioni avanzate della fotocopiatrice e dell'apparecchio multifunzionale dell'azienda. – È in grado di eseguire in modo autonomo incarichi di fotocopie sia semplici che impegnativi, garantendo un utilizzo efficiente in termini di energia, materiale e tempo. 					
Obiettivo di valutazione	5.1.4 Risolvere problemi e gestire segnalazioni d'errore	X				
Domanda chiave	È una persona di riferimento adeguata in caso di segnalazioni d'errore e guasti nel funzionamento di fotocopiatrici e di apparecchi multifunzionali dell'azienda?					
	<ul style="list-style-type: none"> – In caso di problemi tecnici e guasti alla fotocopiatrice e all'apparecchio multifunzionale, contatta la/e persona/e giusta/e. – È in grado di risolvere in modo autonomo le segnalazioni d'errore e i piccoli guasti, oppure adotta la misura corrispondente. – Fornisce in modo autonomo la soluzione a un problema se terze persone gli comunicano segnalazioni d'errore e guasti nel funzionamento, oppure sa a chi deve rivolgersi. 					

	– Dispone di conoscenze approfondite delle fotocopiatrici e degli apparecchi multifunzionali dell'azienda.					
Obiettivo di valutazione	5.2.1 Smaltire materiale d'uso per l'ufficio e accessori informatici nel rispetto dell'ambiente	X				
Domanda chiave	Smaltisce a regola d'arte il materiale d'uso per l'ufficio e gli accessori informatici?					
	<ul style="list-style-type: none"> – Smaltisce il materiale d'uso per l'ufficio (p. es. carta, cartucce di stampanti, batterie, ecc.) e gli accessori informatici nel rispetto dell'ambiente. – Rispetta le direttive aziendali per lo smaltimento del materiale d'uso per l'ufficio (p. es. carta, cartucce di stampanti, batterie, ecc.) e degli accessori informatici. – È in grado di spiegare a terze persone perché dal punto di vista ecologico è importante e opportuno smaltire a regola d'arte i singoli materiali d'uso per l'ufficio e gli accessori informatici. – Identifica le lacune nella procedura di smaltimento dell'azienda e propone possibilità di miglioramento concrete. 					
Obiettivo di valutazione	5.2.2 Organizzare il posto di lavoro secondo i principi ergonomici	X	X			
Domanda chiave	Allestisce il suo posto di lavoro in modo ergonomico?					
	<ul style="list-style-type: none"> – È in grado di allestire il suo posto di lavoro in modo ergonomico con i mezzi a disposizione. – È in grado di allestire in modo ergonomico il suo lavoro quotidiano (abitudini di seduta, pause per muoversi, ecc.). – È in grado di spiegare in modo comprensibile all'interlocutore il termine «ergonomico» e i relativi vantaggi. – È in grado di spiegare in modo chiaro cosa è opportuno sul posto di lavoro dal punto di vista ergonomico. 					
Campo di competenze operative «Redazione di documenti»		Azienda	CI	Scuola	Semestre	Reparto
Obiettivo di valutazione	2.1.1 Redigere documenti in modo indipendente	X		ICA LNR		
Domanda chiave	Redige in modo autonomo documenti appropriati?					
	– È in grado di redigere documenti semplici con l'ausilio di modelli, di formattarli in modo autonomo e di impostarne la grafica.					

	<ul style="list-style-type: none"> – È in grado di formulare un testo in modo corretto e conforme al destinatario con l'ausilio di parole chiave. – Redige i documenti adeguati che rappresentano bene la nostra azienda anche all'esterno. – Se necessario, è in grado di elaborare in modo autonomo un nuovo modello. 					
Campo di competenze operative «Pianificazione delle scadenze»		Azienda	CI	Scuola	Semestre	Reparto
Obiettivo di valutazione	4.1.1 Gestire le scadenze aziendali	X				
Domanda chiave	È in grado di gestire in modo autonomo le scadenze aziendali?					
	<ul style="list-style-type: none"> – È in grado di applicare in modo autonomo gli strumenti di pianificazione delle scadenze interni all'azienda e gestisce le informazioni in modo confidenziale. – È in grado di registrare informazioni corrette e complete in modo ricostruibile per altre persone. – È in grado di registrare in modo autonomo nuove informazioni per la pianificazione delle scadenze aziendali di più persone. – Registra le informazioni presentandole in modo comprensibile, privo di errori, adeguato e chiaro. 					
Obiettivo di valutazione	4.2.1 Pianificare il proprio lavoro e le sequenze di lavoro	X	X			
Domanda chiave	È in grado di pianificare e organizzare il suo lavoro in modo efficace?					
	<ul style="list-style-type: none"> – È in grado di elaborare e attuare una pianificazione giornaliera e settimanale accurata e realistica per le proprie attività lavorative. – È in grado di definire le priorità nella pianificazione giornaliera e settimanale per le proprie attività lavorative. – È in grado di reagire agli imprevisti nella pianificazione giornaliera o settimanale e di adattarla di conseguenza. – Svolge regolarmente controlli dei risultati della pianificazione del proprio lavoro e dei propri compiti. 					

Campo di competenze operative «Comprensione di interrelazioni in economia e società»		Azienda	CI	Scuola	Semestre	Reparto
Obiettivo di valutazione	7.2.5 Operare in modo ecologico	X		E&S		
Domanda chiave	Si confronta con problematiche relative alla protezione dell'ambiente?					
	<ul style="list-style-type: none"> - È in grado di spiegare le conseguenze delle proprie azioni sull'ambiente con l'ausilio di alcuni esempi presi dalla vita quotidiana personale o professionale. - Riflette sulla gestione delle questioni ambientali nella vita quotidiana personale e professionale. - È in grado di mostrare dove si possono adottare misure di miglioramento in ambito ambientale nella vita quotidiana personale e professionale. 					
Campo di competenze operative «Gestione di dati»		Azienda	CI	Scuola	Semestre	Reparto
Obiettivo di valutazione	6.1.1 Procurare informazioni e dati	X		ICA		
Domanda chiave	Dispone delle informazioni e dei dati necessari per il suo lavoro?					
	<ul style="list-style-type: none"> - È in grado di procurare dati e informazioni in base alle istruzioni sfruttando i mezzi interni (p. es. Intranet, Internet, directory, ecc.). - Per l'acquisizione delle informazioni e dei dati necessari sfrutta in modo autonomo i mezzi disponibili in azienda, ad esempio Intranet, Internet o directory. - Organizza la sua postazione di lavoro in modo da poter accedere in modo rapido ed efficiente ai dati utilizzati regolarmente (collegamenti, accesso rapido, libri su scaffali, ecc.). 					
Obiettivo di valutazione	6.1.2 Trattare con cura i dati	X				
Domanda chiave	Tratta i dati in modo affidabile?					
	<ul style="list-style-type: none"> - Tratta con cura i dati rilevanti per il suo lavoro aggiornandoli seguendo le istruzioni, completandoli e correggendoli. - Tratta i dati con cura. - Tratta i dati in modo affidabile e rapido. 					

Obiettivo di valutazione	6.2.1 Archiviare dati e testi scritti e conservarli secondo le prescrizioni	X		ICA		
Domanda chiave	Padroneggia il sistema corretto di archiviazione dei dati?					
	<ul style="list-style-type: none"> – Archivia dati e testi scritti nel sistema di archiviazione aziendale in modo ricostruibile per tutti i collaboratori. – È in grado di spiegare i vantaggi e gli svantaggi di diversi sistemi di archiviazione (p. es. digitale vs cartaceo, diversi sistemi, ecc.). – È in grado di fornire informazioni sulle direttive giuridiche relative alla durata di conservazione di determinati documenti, come pure di applicarle. 					
Obiettivo di valutazione	6.2.2 Allestire un archivio (deposito) sistematico per il proprio posto di lavoro	X				
Domanda chiave	Provvede a un'archiviazione corretta presso la sua postazione di lavoro?					
	<ul style="list-style-type: none"> – Provvede in modo autonomo a un'archiviazione opportuna e ricostruibile utilizzando i mezzi disponibili presso la sua postazione di lavoro / nel suo ambito lavorativo. – Provvede in modo regolare e affidabile all'archiviazione secondo criteri prescritti per la classificazione (p. es. in base al prodotto, alla data, al cliente, al reparto, ecc.). – È in grado di menzionare diversi criteri di classificazione per determinati archivi e li motiva in modo ricostruibile. 					
Obiettivo di valutazione	6.2.3 Lavorare all'archiviazione	X				
Domanda chiave	È in grado di collaborare all'archiviazione dei dati?					
	<ul style="list-style-type: none"> – È in grado di eseguire in modo autonomo e affidabile singole fasi di lavoro in relazione all'archiviazione (in formato cartaceo o elettronico) secondo il sistema di archiviazione interno all'azienda. – È in grado di spiegare in modo comprensibile la struttura dell'archivio interno. – È in grado di condurre in modo autonomo la gestione del sistema di archiviazione aziendale. 					
Obiettivo di valutazione	6.3.1 Proteggere i dati	X		ICA		
Domanda chiave	È in grado di adottare misure mirate per proteggere da abusi i dati utilizzati?					
	<ul style="list-style-type: none"> – Protegge dati, testi scritti e oggetti confidenziali secondo le direttive, tenendo conto degli aspetti aziendali e giuridici relativi al diritto e alla sicurezza. – È in grado di fornire informazioni su quali dati, testi scritti e oggetti sono confidenziali. – È in grado di spiegare in modo comprensibile ad altri collaboratori le misure aziendali che consentono di proteggere i dati da eventuali abusi. 					

Obiettivo di valutazione	6.3.2 Salvare e ripristinare i dati personali	X		ICA		
Domanda chiave	Salva regolarmente i dati con uno strumento adeguato?					
	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizza strumenti adeguati per salvare i dati (p. es. chiavetta USB, cloud, disco fisso) nel rispetto delle direttive dell'azienda. - Salva regolarmente i propri dati per evitare di perderli. - Verifica il corretto salvataggio dei dati e garantisce che i dati salvati possano essere ripristinati completamente. 					
Obiettivo di valutazione	6.3.3 Distruggere o cancellare dati, testi scritti e oggetti	X		ICA		
Domanda chiave	Cancella i dati in modo conforme alle direttive?					
	<ul style="list-style-type: none"> - Rispetta in modo coerente le direttive aziendali e giuridiche. - È in grado di descrivere in che modo vanno cancellati i diversi dati, testi scritti e oggetti. - Cancella i dati in modo autonomo, responsabile e affidabile. 					