## Diagramma delle competenze per l’assistente d’ufficio CFP

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Versione di lavoro per: |  | |
| Il diagramma delle competenze è lo strumento per rilevare le prestazioni in azienda e nei corsi interaziendali e il comportamento della persona in formazione. Le prestazioni e il comportamento sono valutati dalla formatrice / dal formatore professionale e dalla / dal responsabile dei corsi interaziendali. Comprende due parti: "Competenze professionali in azienda e nei corsi interaziendali" e "Competenze metodologiche, sociali e personali".  **Scopo**  Il diagramma delle competenze da un lato rappresenta una parte del campo di qualificazione "Pratica professionale" e dall’altro serve quale strumento per favorire i giovani professionisti. Esso permette di valutare le capacità pratiche e mostra il livello raggiunto dagli obiettivi di valutazione in azienda e nei corsi interaziendali e le competenze metodologiche, sociali e personali. Le competenze presenti vengono illustrate in modo dettagliato e significativo e rappresentate sulla base di reali situazioni operative.  **Utilità**  L’utilità del diagramma delle competenze è molteplice.   * La **persona da formare** impara a conoscere i propri punti forti e deboli nonché le proprie possibilità di sviluppo professionale. Tramite il successo dell’apprendimento riscontrato vengono promosse la fiducia professionale e l’identità professionale della / del futuro assistente d’ufficio CFP. Con il diagramma delle competenze gli assistenti d’ufficio CFP ottengono un controllo delle competenze riconosciuto a livello federale che possono utilizzare in modo mirato sul mercato del lavoro. * Il diagramma delle competenze serve **all’azienda di tirocinio** come semplice strumento per organizzare e pianificare la formazione. Esso permette alla formatrice / al formatore professionale di definire in modo dettagliato i punti forti e deboli della persona in formazione e di sostenerla in modo mirato. Un ulteriore vantaggio del diagramma delle competenze è dato dalla considerazione delle condizioni e caratteristiche aziendali. * Sulla base di detto diagramma delle competenze**, i terzi** come ad esempio i futuri datori di lavoro possono individuare facilmente le competenze esistenti e confrontarle con il profilo delle loro esigenze. Gli assistenti d’ufficio formati possono essere impiegati conformemente alle loro inclinazioni e competenze professionali. | | **Parte 1 "Competenze professionali in azienda e nei corsi interaziendali"**  **La parte 1 è una componente del campo di qualificazione "Pratica professionale" e rappresenta la base per il colloquio di qualificazione.**  Ogni obiettivo di valutazione in azienda e nei corsi interaziendali contenuto nel piano di formazione viene strutturato in tre livelli nel diagramma delle competenze. Questi livelli sono organizzati gerarchicamente in ordine crescente: per raggiungere il livello 2 è necessario aver conseguito il livello 1. Il livello 2 coincide con l’obiettivo di valutazione descritto nel piano di formazione. Se per un obiettivo di valutazione viene raggiunto il livello 3, significa che la persona in formazione dispone di conoscenze professionali superiori alla media in questo campo specifico. Le competenze metodologiche, sociali e personali attribuite agli obiettivi di valutazione nella parte A del piano di formazione vengono valutate in modo integrato.  **Utilizzo**  Con il diagramma delle competenze vengono coperti complessivamente 32 obiettivi di valutazione, di cui 29 vengono trattati in azienda (contrassegnati in blu) e 3 nei corsi interaziendali (contrassegnati in giallo). Durante la formazione ogni obiettivo di valutazione viene valutato almeno una volta da parte della formatrice / del formatore professionale o della / del responsabile dei corsi interaziendali. Sono possibili più valutazioni per migliorare il diagramma delle competenze. Gli obiettivi di valutazione 1.2.1 / 1.2.2 / 4.2.1 / 5.1.1 / 5.2.3 sono trattati ed elaborati sia in azienda sia nei corsi interaziendali: l’introduzione avviene nei corsi interaziendali, mentre l’attuazione si svolge in azienda. Questi obiettivi di valutazione sono contrassegnati in blu e sono di conseguenza valutati da parte dell’azienda di tirocinio. | |
| **Valutazione per ciascun semestre di formazione**  La formatrice / il formatore professionale concorda oralmente con la persona in formazione gli obiettivi di valutazione da valutare. Per ogni semestre di formazione dev’essere effettuata almeno una valutazione parziale. Durante almeno due mesi vengono osservati il comportamento e le prestazioni della persona in formazione e riportati nel diagramma delle competenze. In seguito la valutazione viene discussa con la persona in formazione.  Il diagramma delle competenze viene conservato nel dossier personale della persona in formazione. L’azienda di tirocinio è responsabile dell’allestimento di copie del diagramma delle competenze aggiornato dopo ogni colloquio di valutazione e della loro consegna alla persona in formazione.  **Valutazione finale**  Al termine della formazione la formatrice / il formatore professionale compila un’edizione conclusiva del diagramma delle competenze, la firma e la trasmette agli organi competenti degli esami. Nel colloquio di qualificazione i periti d’esame verificano l’idoneità professionale della persona in formazione sulla base del diagramma delle competenze. In seguito, il diagramma delle competenze viene firmato dalla / dal capo perito e trasmesso all’autorità cantonale.  **Norma di superamento**  Per il superamento del campo di qualificazione "Pratica professionale" è determinante la parte 1 "Competenze professionali in azienda e nei corsi interaziendali". A dipendenza dell’obiettivo di valutazione, la persona informazione deve raggiungere il livello 1 o 2 nel diagramma delle competenze. Il livello da raggiungere è contrassegnato in colore nel diagramma delle competenze. Se per un obiettivo di valutazione non viene raggiunto il livello 1, la formatrice / il formatore professionale deve giustificarlo per iscritto.  **Parte 1 non superata**  Anche in caso di mancato raggiungimento della norma di superamento, la persona in formazione ha diritto di ricevere una versione definitiva del proprio diagramma delle competenze, parte 1 (vedi anche il paragrafo "Diagramma delle competenze come prova o controllo delle competenze").  **Parte 2 "Competenze metodologiche, sociali e personali"**  Questa parte non è una componente del campo di qualificazione “Pratica professionale“. Serve soprattutto allo sviluppo della personalità degli assistenti d’ufficio. Le competenze metodologiche, sociali e personali rilevanti per la professione vengono separate dalle competenze professionali, | | strutturate secondo una scala a quattro livelli e forniscono informazioni sul comportamento della persona in formazione. La valutazione del comportamento rende consapevoli le persone in formazione sulla presenza di punti forti e sulla necessità di sostegno o incentivazione.  **Utilizzo**  Contemporaneamente alla valutazione degli obiettivi di valutazione della parte 1 "Competenze professionali in azienda e nei corsi interaziendali", vengono valutate le competenze metodologiche, sociali e personali della persona in formazione sulla base di una scala a quattro livelli. Si raccomanda di valutare più volte le singole competenze durante la formazione affinché le competenze metodologiche, sociali e personali dei giovani professionisti possano essere promosse in modo mirato. La formatrice / il formatore professionale discute la valutazione di queste competenze con la persona in formazione. Allo scopo di sostenere e promuovere quest’ultima in modo mirato, nella rubrica “Osservazioni“, sono definiti i punti di forza e le possibilità di sviluppo. La formatrice / il formatore professionale fornisce alla persona in formazione raccomandazioni concrete e attuabili per migliorare la rispettiva competenza. In occasione della successiva valutazione viene esaminato il grado di attuazione di dette raccomandazioni.  **Diagramma delle competenze come prova o controllo delle competenze**  La guida "Formazione professionale di base su due anni con certificato federale di formazione pratica" edita dall’Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia (UFFT, marzo 2005) prevede quanto segue al punto 7: "La persona che, nonostante la ripetizione della procedura di qualificazione non consegue il certificato di formazione pratica, ha il diritto di far certificare individualmente le proprie competenze. Sono determinanti le competenze menzionate nell’ordinanza sulla formazione professionale di base. La certificazione compete ai cantoni e alle organizzazioni del mondo del lavoro".  Il diagramma delle competenze, parte 1 e parte 2 per l’assistente d’ufficio CFP adempie questo scopo. La persona competente nell’azienda di tirocinio firma entrambe queste parti e le consegna alla persona in formazione. | |

**1. Gestione dei clienti**

| Obiettivo di valutazione | **Livello 1** | **rag- giunto** | **Livello 2** | **rag-giunto** | **Livello 3** | **rag-giunto** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.1.1 Condurre colloqui** | Sono in grado di comprendere e riferire semplici affermazioni di colloqui con clienti e colleghi. Se necessario, sono in grado di partecipare al colloquio. |  | Comprendo le principali affermazioni di colloqui con clienti, superiori, collaboratori e colleghi e partecipo attivamente al colloquio. Mi esprimo in modo sciolto e in funzione dell’interlocutore.  Sono in grado di riassumere oralmente il colloquio. |  | Oltre al livello 2 sono in grado di individuare i principali punti del colloquio.  Li riassumo in forma scritta adeguata. Le mie annotazioni sono complete, comprensibili e prive di errori. |  |
| *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |
| **1.1.2 Condurre colloqui telefonici e prendere appunti** | Sono in grado di ricevere correttamente una telefonata e di farla proseguire alla persona responsabile. Se necessario, prendo nota per iscritto delle informazioni necessarie per richiamare telefonicamente l’interlocutore. |  | Nei colloqui telefonici sono in grado di affrontare l’interlocutore e sono in grado di rilasciare delle informazioni. Se necessario, sono in grado di acquisire le principali informazioni per la successiva elaborazione e so redigere degli appunti in merito. |  | Oltre al livello 2 sono in grado di valutare l’importanza del colloquio e reagisco correttamente: se necessario, sono in grado di sottoporre all’interlocutore proposte adeguate oppure di consigliarlo. |  |
| *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |
| **1.2.1 Riconoscere e affrontare i bisogni dei clienti** | Al primo contatto con il cliente mi comporto cortesemente e disposto ad aiutarlo. Accolgo il cliente e mi presento correttamente. |  | Quando parlo con i clienti, li ascolto con calma. Sono in grado di individuare le loro richieste con domande appropriate. Affronto i bisogni dei clienti. |  | Oltre al livello 2 sono in grado di proporre una soluzione concreta per soddisfare la richiesta del cliente. |  |
| *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |

| Obiettivo di valutazione | Livello 1 | rag- giunto | Livello 2 | rag-giunto | Livello 3 | rag-giunto |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.2.2 Rilevare per iscritto i bisogni dei clienti** | Durante o dopo un colloquio con un cliente prendo nota dei principali punti come è consuetudine nella mia azienda di tirocinio. Trasmetto le annotazioni alla persona competente. |  | Prendo nota dei principali punti di un colloquio con il cliente. In seguito elaboro i miei appunti allo scopo di attenermi alle procedure aziendali. Utilizzo la terminologia corretta e mi esprimo in modo comprensibile. |  | Oltre al livello 2 presto attenzione alla presentazione dei miei appunti: sono ordinati, comprensibili e privi di errori.  Anche altri collaboratori possono eseguire l’ordine in base ai miei appunti senza informazioni supplementari e soddisfare in tal modo la richiesta del cliente. |  |
| *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |
| **1.2.3 Conoscere prodotti / servizi**  **CI** | Con parole mie sono in grado di indicare i principali prodotti o servizi della mia azienda. Spiego i loro campi d’impiego e le loro caratteristiche o proprietà. | **CI** | Oltre ai prodotti, ai servizi e alle caratteristiche ne conosco anche l’utilità per il cliente. Sono in grado di spiegarlo correttamente e chiaramente dal punto di vista professionale.  Inoltre conosco le principali aziende concorrenti ed i loro prodotti e servizi comparabili. | **CI** | Oltre al livello 2 sono in grado di spiegare in dettaglio come i nostri prodotti o servizi si distinguono da quelli della concorrenza.  Mi riferisco ai bisogni concreti dei clienti. | **CI** |
| *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |
| Osservazioni della formatrice / del formatore: | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |

**2. Redazione di documenti**

****

| Obiettivo di valutazione | **Livello 1** | **rag-giunto** | **Livello 2** | **rag-giunto** | **Livello 3** | **rag-giunto** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2.1.1** **Redigere documenti gradevoli in modo indipendent**e | Sono in grado di redigere in modo indipendente semplici documenti della mia azienda sulla base di modelli (es. lettere standard, moduli, appunti). Utilizzo i programmi informatici e le formattazioni correnti. |  | Redigo e creo in modo indipendente semplici documenti considerati gradevoli dai destinatari. Una creazione gradevole comprende i seguenti elementi:  a) formattazioni (impaginazione, paragrafi ecc.)  b) illustrazioni e grafici. |  | Oltre al livello 2 sono in grado di redigere in modo indipendente documenti più impegnativi sulla base di indicazioni sommarie (es. rapporti, presentazione, appunti). Formulo il testo in modo prevalentemente indipendente. |  |
| *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |
| **2.1.2 Documentare operazioni commerciali** | Sono in grado di documentare, secondo istruzioni, operazioni commerciali per bisogni interni (es. allestire appunti concernenti telefonate, allestire tabelle ed elenchi). |  | Sono in grado di documentare operazioni commerciali per bisogni interni. Utilizzo i modelli e i moduli prestabiliti. Provvedo affinché il testo sia comprensibile, adeguato alla situazione e in funzione dei destinatari. |  | Oltre al livello 2 sono in grado di documentare operazioni commerciali più impegnative (es. redigere verbali, allestire grafici e diagrammi). |  |
| *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |

|  |
| --- |
| Osservazioni della formatrice / del formatore: |
|  |
|  |
|  |

**3. Lavori nell’ambito di procedure aziendali**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Obiettivo di valutazione | **Livello 1** | **rag-giunto** | **Livello 2** | **rag-giunto** | **Livello 3** | **rag-giunto** |
| **3.1.1 Descrivere procedure di lavoro**  **CI** | Sono in grado di spiegare con parole mie semplici procedure di lavoro (massimo 6 fasi parziali). | **CI** | Sono in grado di indicare in modo indipendente e in logica successione semplici procedure di lavoro. Provvedo ad una rappresentazione comprensibile e chiara e utilizzo i simboli correnti per i processi oppure un’altra rappresentazione appropriata. | **CI** | Oltre al livello 2 sono in grado anche di descrivere procedure di lavoro che contemplano delle decisioni. | **CI** |
| *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |
| **3.1.2 Conoscere e attuare procedure logistiche** | Sono in grado di collaborare secondo istruzioni alle attività concernenti la posta in entrata e in uscita, la distribuzione della corrispondenza e il magazzino (es. materiale d’ufficio). |  | Sono in grado di svolgere singole attività concernenti la posta in entrata e in uscita, la distribuzione della corrispondenza e il magazzino (es. materiale d’ufficio). So a che cosa occorre prestare attenzione (es. corrispondenza privata, controllare l’affrancatura, rispettare i termini di fornitura, sorvegliare lo stock in magazzino). |  | Sono in grado di svolgere in modo affidabile e indipendente le attività concernenti la posta in entrata e in uscita, la distribuzione della corrispondenza e / o il magazzino. |  |
| *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |
| **3.1.3 Raccogliere o preparare documentazioni** | Con l’aiuto di un modello sono in grado di raccogliere o di preparare una documentazione (es. per conferenze, gruppi di lavoro interni, colloqui con i clienti, spedizioni, supporto per i prospetti). |  | Con l’aiuto di liste di controllo prestabilite sono in grado di raccogliere o preparare delle documentazioni. |  | Sono in grado di raccogliere o di preparare in modo indipendente documentazioni standard e / o di organizzare o avviare la raccolta di dette documentazioni. |  |
| *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Obiettivo di valutazione | **Livello 1** | **rag-giunto** | **Livello 2** | **rag-giunto** | **Livello 3** | **rag-giunto** |
| **3.1.4 Lavorare con l’aiuto di liste di controllo** | Secondo istruzioni e con l’aiuto di una lista di controllo prestabilita sono in grado di svolgere concreti ordini di lavoro parziali (es. preparare la sala delle riunioni, preparare invii di corrispondenza e di pacchi, controllare la merce in entrata, eseguire conteggi di spese). |  | Con l’aiuto di una lista di controllo prestabilita sono in grado di svolgere incarichi di lavoro senza errori e in modo completo. |  | Oltre al livello 2 sono in grado di allestire ed elaborare liste di controllo per incarichi o lavori che mi vengono affidati. |  |
| *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |
| **3.2.2 Trattare giustificativi contabili** | Sono in grado di classificare e archiviare giustificativi contabili secondo istruzioni. |  | Sono in grado di eseguire in modo corretto e indipendente singole fasi di lavoro nel trattamento di giustificativi contabili (es. eseguire registrazioni contabili e pagamenti). |  | Oltre al livello 2 sono in grado di attribuire il numero di conto e di controllare giustificativi contabili dopo un corrispondente periodo introduttivo |  |
| *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |
| **3.2.3 Tenere la contabilità dei debitori / creditori** | Sono in grado di spiegare una semplice contabilità dei debitori / creditori (senza chiusura). |  | Sono in grado di eseguire singole fasi della contabilità dei debitori / creditori secondo istruzioni. |  | Sono in grado di eseguire responsabilmente singole fasi della contabilità dei debitori / creditori. |  |
| *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |

|  |
| --- |
| Osservazioni della formatrice / del formatore: |
|  |
|  |
|  |

**4. Pianificazione di scadenze**

| Obiettivo di valutazione | **Livello 1** | **rag-giunto** | **Livello 2** | **rag-gunto** | **Livello 3** | **rag-giunto** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4.1.1 Gestire le scadenze aziendali** | Sono in grado di compilare per tempo elenchi per la pianificazione delle scadenze in ambito aziendale (es. lista di presenza, vacanze dei collaboratori). |  | Sono in rado di gestire, secondo istruzioni, elenchi per la pianificazione delle scadenze in ambito aziendale per più persone o per un gruppo. |  | Sono in grado di allestire e gestire in modo indipendente elenchi e tabelle per la pianificazione delle scadenze. |  |
|  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |
| **4.1.2. Utilizzare gli strumenti di pianificazione delle scadenze** | Sono in grado di utilizzare software standard e altri strumenti della mia azienda per pianificare le scadenze. |  | Utilizzo con sicurezza software standard e altri strumenti per pianificare le scadenze. Provvedo affinché le iscrizioni siano corrette, complete e comprensibili. Gestisco confidenzialmente le informazioni. |  | Oltre al livello 2 sono in grado di organizzare scadenze per più persone con l’aiuto degli strumenti disponibili. Gli scadenzari affidatimi sono tenuti in modo corretto e affidabile. |  |
|  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |
| **4.2.1 Pianificare il proprio lavoro e le sequenze di lavoro** | Sono in grado di allestire, secondo un modello, una pianificazione giornaliera o settimanale per il mio campo di lavoro |  | Sono in grado di allestire, attuare e controllare una pianificazione giornaliera o settimanale per il mio campo di lavoro. Definisco delle priorità. |  | Oltre al livello 2 sono in grado di reagire in modo flessibile ai cambiamenti e di adeguare progressivamente la pianificazione del mio lavoro. |  |
|  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4.2.2 Pianificare il proprio apprendimento**  **CI** | Sono in grado di pianificare ed eseguire lavori e incarichi personali (es. documentazione dell’apprendimento, scadenze scolastiche, preparazione agli esami) con gli strumenti che mi vengono affidati. | **CI** | Pianifico il mio lavoro personale e realizzo il piano. In seguito verifico la pianificazione e l’esecuzione del mio lavoro. | **CI** | Oltre al livello 2 sono in grado di attuare in modo visibile le possibilità di miglioramento individuate per i futuri incarichi e lavori. | **CI** |
|  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |
| Osservazioni della formatrice / del formatore: | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |

**5. Utilizzo di installazioni d’ufficio**

| Obiettivo di valutazione | **Livello 1** | **rag-giunto** | **Livello 2** | **rag-giunto** | **Livello 3** | **rag-giunto** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **5.1.1 Utilizzare materiale e apparecchiature d’ufficio** | Utilizzo il materiale e le apparecchiature d’ufficio coerentemente con il loro scopo. |  | Scelgo coerentemente con lo scopo e correttamente il materiale o l’apparecchiatura d’ufficio e li utilizzo secondo la situazione. |  | Oltre al livello 2 conosco vantaggi e svantaggi dei materiali e degli apparecchi impiegati in relazione ai costi, all’utilizzo e al carico ambientale. |  |
|  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |
| **5.1.2 Utilizzare apparecchi di trasmissione elettronica dei dati** | Sono in grado di utilizzare gli apparecchi di trasmissione elettronica dei dati della mia azienda come il telefono, il fax e la posta elettronica e di farne uso in funzione della situazione. |  | Utilizzo con sicurezza gli apparecchi di trasmissione elettronica dei dati della mia azienda. Padroneggio le principali operazioni tecniche e sono in grado di eseguire le funzioni di manutenzione quotidiana. |  | Oltre al livello 2 sono in grado di spiegare in modo comprensibile e completo a persone estranee l’utilizzo e il funzionamento degli apparecchi di trasmissione elettronica dei dati. |  |
|  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |
| **5.1.3 Padroneggiare l’utilizzo della fotocopiatrice** | Sono in grado di eseguire semplici ordini di lavoro relativi alla fotocopiatura secondo modelli (es. selezionare, aggraffare, forare). |  | Padroneggio le funzioni speciali della fotocopiatrice della mia azienda (es. fascicolare, ingrandire, rimpicciolire, fotocopiare fronte-retro, regolare i contrasti, inserire fogli intermedi). Sono in grado di applicare queste funzioni senza mezzi ausiliari. |  | Oltre al livello 2, sono in grado di spiegare a persone estranee in modo comprensibile e completo l’utilizzo e il funzionamento della fotocopiatrice.  Per i collaboratori sono considerato quale persona di riferimento per questioni speciali relative alla fotocopiatura. |  |
|  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |
| **5.1.4 Risolvere problemi e gestire segnalazioni d’errore** | Mi accorgo delle segnalazioni d’errore e di funzionamento alle apparecchiature d’ufficio (es. stampante, fotocopiatrice, fax, beamer). Sono in grado di eliminare semplici guasti con l’aiuto delle istruzioni d’uso. |  | In caso di segnalazioni d’errore e di guasti alle apparecchiature d’ufficio, sono in grado di risolvere in modo indipendente il problema oppure di adottare i necessari provvedimenti (es. chiedere assistenza oppure comunicare il guasto). |  | Oltre al livello 2 dispongo di approfondite conoscenze dei singoli apparecchi. Nell’azienda sono considerato quale persona di riferimento in caso di problemi. |  |
|  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |
| **5.2.1 Utilizzare in modo economico ed ecologico stampanti e fotocopiatrici** | Utilizzo con parsimonia carta e cartucce per stampanti e sono in grado di giustificare il motivo di tale necessità. |  | Durante la stampa e la fotocopiatura presto attenzione a non produrre sprechi di carta. Utilizzo ad esempio il tasto “campione / prova” oppure correggo i miei documenti prima di stamparli con il computer. |  | Oltre al livello 2 decido e giustifico in modo ponderato come e dove copio o stampo determinati documenti (es. scelta della carta o del colore, lucidi). |  |
|  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |
| **5.2.2 Smaltire materiali d’uso per l’ufficio e accessori informatici** | Smaltisco carta, cartucce per stampanti, batterie ecc. secondo istruzioni. |  | Smaltisco materiali d’uso corrente per ufficio e accessori informatici secondo le direttive della nostra azienda. Sono in grado di giustificare queste direttive dal punto di vista ecologico. |  | Oltre al livello 2 sono in grado di individuare eventuali carenze di smaltimento e formulo concrete proposte di miglioramento. |  |
|  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |
| **5.2.3 Organizzare il posto di lavoro secondo i principi ergonomici** | Conosco i vantaggi di un posto di lavoro organizzato ergonomicamente e sono in grado di descriverlo. |  | Se possibile, organizzo ergonomicamente il mio posto di lavoro e giustifico il tipo di organizzazione. |  | Oltre al livello 2, provvedo ad organizzare ergonomicamente non solo il posto di lavoro, ma anche la vita quotidiana in ufficio (es. modo di stare seduti, movimento durante le pause ecc.). |  |
|  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |
| Osservazioni della formatrice / del formatore: | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |

**6. Gestione di dati**

| Obiettivo di valutazione | **Livello 1** | **rag-giunto** | **Livello 2** | **rag-giunto** | **Livello 3** | **rag-giunto** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **6.1.1 Procurarsi informazioni e dati** | Con l’aiuto di indicazioni e istruzioni sono in grado di procurarmi dati e informazioni tramite i mezzi a disposizione nell’azienda (es. Internet, intranet, istruzioni d’uso, elenchi vari, elenco telefonico). |  | Con sicurezza mi procuro dati e informazioni rilevanti per lo svolgimento dei miei compiti utilizzando in modo indipendente i mezzi a disposizione nell’azienda. |  | Oltre al livello 2 sono in grado di accedere rapidamente a dati e informazioni utilizzati frequentemente grazie alla mia propria organizzazione (es. allestire i cosiddetti collegamenti preferiti sul PC, avere a portata di mano liste o elenchi vari). |  |
|  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |
| **6.1.2 Trattare con cura i dati** | Sono in grado di aggiornare e adeguare secondo istruzioni i dati esistenti. |  | Sono in grado di trattare con cura i dati necessari allo svolgimento dei miei compiti. Inserisco informazioni. Aggiorno e adeguo in modo rapido e affidabile i dati. |  | Oltre al livello 2 sono in grado di rilevare e trattare con cura in modo indipendente i dati con l’aiuto di modelli. |  |
|  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |
| **6.2.1 Archiviare dati e testi scritti e conservarli secondo le prescrizioni** | Sono in grado di archiviare in ordine alfabetico e cronologico dati e testi scritti secondo l’incarico ricevuto. Utilizzo il sistema di archiviazione prestabilito. |  | Sono in grado di archiviare dati e testi scritti secondo istruzioni o secondo un modello in modo che altri collaboratori li possano trovare.  Inoltre sono in grado di fornire informazioni sulle prescrizioni legali concernenti la durata di conservazione di determinati documenti e sono in grado di comportarmi di conseguenza. |  | Archivio in modo indipendente dati e testi scritti. Lo faccio regolarmente, rapidamente e senza errori. |  |
|  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |

| Obiettivo di valutazione | **Livello 1** | **rag-giunto** | **Livello 2** | **rag-giunto** | **Livello 3** | **rag-giunto** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **6.2.2 Allestire un archivio (deposito) sistematico per il proprio posto di lavoro** | Utilizzo gli archivi messi a mia disposizione secondo i criteri di classificazione prestabiliti. |  | Per il mio campo di lavoro sono in grado di allestire in modo indipendente un archivio con i mezzi a disposizione nell’azienda.  Sono in grado di giustificare la struttura del mio sistema o di quello prestabilito. Indico quali criteri di classificazione sono particolarmente adeguati per determinati archivi o depositi. |  | Oltre al livello 2 sono in grado di proporre e giustificare miglioramenti nel sistema di archiviazione del mio posto di lavoro. |  |
|  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |
| **6.2.3 Lavorare in archivio** | Sono in grado di eseguire singole fasi di lavoro nella tenuta di un archivio (es. scrivere etichette sulle scatole d’archivio, riempire le scatole secondo istruzioni, controllare l’ordine nell’archivio). |  | Sono in grado di collaborare in modo affidabile alla tenuta dell’archivio e di spiegare la struttura dell’archivio della mia azienda. |  | Conosco il sistema d’archivio in modo tale da poterne gestire in modo indipendente dei settori parziali. |  |
|  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |
| **6.3.1 Proteggere i dati** | Proteggo i miei dati elettronici da abusi e manipolazioni nei seguenti modi:   * utilizzo una password * blocco il computer quando lascio il posto di lavoro * non scarico da Internet dati di provenienza insicura. |  | Siccome conosco i pericoli dell’abuso dei dati, adotto consapevolmente misure preventive (es. evitare l’accesso ai siti web pericolosi, non diffondere per negligenza indirizzi di posta elettronica, non aprire e non trasmettere e-mail pericolose). Mi attengo alle direttive legali e aziendali. |  | Oltre al livello 2 sono in grado di informare altri collaboratori sui pericoli dell’abuso dei dati. |  |
|  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **6.3.2 Assicurare i dati e allestire un backup** | Durante l’elaborazione di file provvedo ad assicurali a scadenze regolari.  Quando trascrivo file esistenti, provvedo a salvarli con un altro nome. |  | Per evitare una perdita di dati, li assicuro regolarmente. Durante tale procedura, mi attengo alle disposizioni aziendali interne relative alla sicurezza dei dati.  Se necessario, allestisco in modo indipendente un backup oppure salvo i dati su un supporto (CD, dischetto, memory stick). |  | Oltre al livello 2 sono in grado di illustrare ad altri collaboratori le disposizioni aziendali interne relative alla sicurezza dei dati. |  |
|  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |
| **6.3.3 Distruggere o cancellare dati, testi scritti e oggetti** | Sono in grado di informare quali dati, testi scritti e oggetti (es. tesserino personale, supporti di dati e informazioni) sono considerati confidenziali e, per questo motivo, devono essere distrutti di conseguenza. |  | Sono in grado di cancellare o distruggere dati, testi scritti e oggetti secondo istruzioni. Tengo conto degli aspetti giuridici e di sicurezza. |  | Oltre al livello 2 svolgo in modo indipendente lavori ricorrenti di cancellazione e distruzione di dati e testi scritti. |  |
|  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  | *Osservazioni della formatrice/del formatore:* |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Osservazioni della formatrice / del formatore: | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
|  | | | | | |
| Data: |  | | Data: |  | |
|  |  | |  | |  |
| Firma azienda di tirocinio: | |  | Firma della persona in formazione: | |  |

Il comportamento della persona in formazione viene misurato sulla base dei seguenti quattro livelli:

livello 0 = obiettivo non raggiunto

livello 1 = livello per lo più non raggiunto

livello 2 = livello per lo più raggiunto

livello 3 = obiettivo raggiunto

**Nell’allestimento della versione di lavoro, le osservazioni concernenti il potenziale di**

**sviluppo hanno maggior importanza rispetto all’attribuzione dei livelli.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Competenze metodologiche | | | | | | | | |
| Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d’informazione Per una determinata e definita situazione di lavoro utilizzo una tecnica di lavoro adeguata. Durante l’elaborazione delle informazioni, presto attenzione a una scelta, una valutazione e un utilizzo delle informazioni in relazione al compito da svolgere. |  |  | |  | |  | |  |
|  |  | | | | | |  |
|  |  |
|  | |  | |  | |  | |
| Osservazioni sul potenziale di sviluppo e sui punti forti | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
| Tecniche di presentazione Sono in grado di presentare oralmente e in forma scritta gradevole i risultati del mio lavoro nonché i prodotti e i servizi della mia azienda. |  |  | |  | |  | |
|  |  | | | | | |
|  |
|  | |  | |  | |  | |
| Osservazioni sul potenziale di sviluppo e sui punti forti | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
| Definizione di obiettivi e priorità Conosco bene i principi fondamentali della gestione del tempo e intraprendo i passi necessari per evitare o ridurre un sovraccarico di lavoro. Valuto gli incarichi che mi vengono affidati, definisco priorità e pianifico in modo sistematico il mio lavoro. |  |  | |  | |  | |
|  |  | | | | | |
|  |
|  | |  | |  | |  | |
| *Osservazioni sul potenziale di sviluppo e sui punti forti* | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Competenze sociali e personali | | | | | | | | |
| Riconoscimento e riflessione sulle proprie capacità Sono in grado di valutare e rappresentare in modo realistico le mie capacità nella vita professionale quotidiana. Tramite il controllo sistematico del mio lavoro, cerco di accrescere la qualità delle mie prestazioni. |  | |  |  | |  | |  |
|  |  | |  | | | | |  |
|  |  | |  | | | | |  |
|  |  |  | | |  | |  | |
| Osservazioni sul potenziale di sviluppo e sui punti forti | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
| Capacità di comunicazione Ascolto con attenzione il mio interlocutore. Dimostro comprensione per il suo punto di vista, ma espongo anche le mie ragioni ed esigenze. Mi esprimo in modo chiaro e comprensibile. |  | |  |  | |  | |
|  |  | |  | | | | |
|  |  | |  | | | | |
|  |  |  | | |  | |  | |
| Osservazioni sul potenziale di sviluppo e sui punti forti | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
| Capacità di gestire i conflitti / di accettare le critiche Riconosco le situazioni conflittuali e mi impegno a risolverle. Presento oggettivamente il mio punto di vista. Accetto anche critiche fondate e giustificate nei confronti del mio comportamento. |  | |  |  | |  | |
|  |  | |  | | | | |
|  |  | |  | | | | |
|  |  |  | | |  | |  | |
| *Osservazioni sul potenziale di sviluppo e sui punti forti* | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
| Comportamento orientato verso i clienti Assumo un comportamento adeguato alla situazione nei confronti di clienti, fornitori e committenti. Rappresento in modo adeguato gli interessi dell’azienda. |  | |  |  | |  | |
|  |  | |  | | | | |
|  |  | |  | | | | |
|  |  |  | | |  | |  | |
| *Osservazioni sul potenziale di sviluppo e sui punti forti* | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Disponibilità ad apprendere Dimostro comprensione per i cambiamenti e sono pronto ad apprendere le novità e sono predisposto all’apprendimento continuo. |  |  | |  | |  | |  |
|  |  | | | | | |  |
|  |  |
|  | |  | |  | |  | |
| Osservazioni sul potenziale di sviluppo e sui punti forti | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
| Motivazione / efficienza Sono disponibile ad eseguire i lavori che mi vengono assegnati in funzione degli obiettivi perseguiti. Sono efficiente, produttivo e aperto al miglioramento personale. Dimostro tenacia anche nell’esecuzione dei lavori meno interessanti. |  |  | |  | |  | |
|  |  | | | | | |
|  |
|  | |  | |  | |  | |
| Osservazioni sul potenziale di sviluppo e sui punti forti | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
| Indipendenza Svolgo in modo possibilmente indipendente i compiti che mi vengono assegnati secondo le direttive aziendali prestabilite. Se mancano le istruzioni, so cavarmela da solo oppure so quando chiedere l’intervento di persone esperte. |  |  | |  | |  | |
|  |  | | | | | |
|  |
|  | |  | |  | |  | |
| *Osservazioni sul potenziale di sviluppo e sui punti forti* | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
| Capacità di lavorare in gruppo / collaborazione Sono in grado di inserirmi in un gruppo di lavoro e di collaborare in modo costruttivo e impegnato. |  |  | |  | |  | |
|  |  | | | | | |
|  |
|  | |  | |  | |  | |
| *Osservazioni sul potenziale di sviluppo e sui punti forti* | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Comportamento economico ed ecologico**  Utilizzo con cura le installazioni d’ufficio, utilizzo con parsimonia energia e materiale e mi attengo alle misure aziendali in materia di protezione dell’ambiente. |  |  | |  | |  | |  |
|  |  | | | | | |  |
|  |  |
|  | |  | |  | |  | |
| Osservazioni sul potenziale di sviluppo e sui punti forti | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
| Forme comportamentali / modo di presentarsi / cura del proprio aspetto Conosco le forme comportamentali correnti e mi comporto di conseguenza. Adeguo il mio aspetto alle esigenze della situazione. |  |  | |  | |  | |
|  |  | | | | | |
|  |
|  | |  | |  | |  | |
| Osservazioni sul potenziale di sviluppo e sui punti forti | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |  |
| **Affidabilità / rispetto delle scadenze / adempimento dei compiti assegnati**  Mi attengo a direttive, scadenze e prescrizioni. Svolgo i compiti assegnati conformemente alla qualità richiesta. |  |  | |  | |  | |
|  |  | | | | | |
|  |
|  | |  | |  | |  | |
| Osservazioni sul potenziale di sviluppo e sui punti forti | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | |
|  | | | | | | | |