

Introduzione

Prima di iscriversi a una procedura di validazione degli apprendimenti acquisiti, le consigliamo di prepararsi utilizzando il modulo di autovalutazione. Ciò le consentirà di considerare in modo sommario tutte le competenze che dovrà documentare nell'ambito della procedura di validazione degli apprendimenti acquisiti, di rendersi conto del bagaglio che ha già acquisito o deve ancora acquisire e di compiere la scelta giusta (formazione continua o validazione degli apprendimenti acquisiti). Se ritiene di poter documentare un buon numero di competenze, le conviene avviare la procedura di validazione degli apprendimenti acquisiti. Il presente documento la aiuterà a elaborare il dossier di validazione.

Il documento che dovrà elaborare avvalorerà l'acquisizione delle sue competenze e servirà quale base per la validazione delle stesse. Per l'elaborazione del dossier, dunque, dovrà basarsi sul presente documento, che comprende l'elenco delle competenze auspiccate nei diversi campi della professione Impiegata/Impiegato di commercio e descrive le informazioni e i documenti che dovrà fornire.

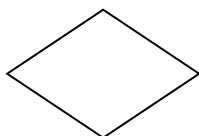
In determinati punti del presente documento si fa riferimento al concetto di «processo dettagliato - diagramma di flusso» (i punti in questione sono sempre segnati in grigio), che si riferisce a una rappresentazione grafica (diagramma di flusso) contenente i seguenti simboli:



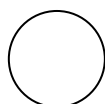
Inizio/Fine



Attività



Decisione (sì o no)



Collegamento (p. es. in caso di rimando a una nuova pagina)

In funzione del modello conosciuto il candidato può proporre l'utilizzo dello stesso in sostituzione a quello di riferimento, in accordo con i/le referenti della VA.

L'elaborazione del dossier consiste nella realizzazione di un documento che impaginerà autonomamente. Il dossier rientrerà nella valutazione delle competenze della burocratica e della lingua regionale; vale dunque la pena fornire un lavoro di buona qualità. Il dossier dovrà essere consegnato in **due esemplari rilegati** (allegati alla fine del dossier o in un documento separato) **e una versione elettronica (CD o chiavetta USB con formati Word, Excel e PowerPoint non convertiti in pdf)**. Il dossier dovrà rispettare la successione dei temi e la numerazione del presente documento in relazione a tutte le competenze che avrà scelto di documentare, inoltre dovrà essere consegnato entro la scadenza concordata per essere valutato conformemente alla pianificazione.

In un secondo momento, sarà sottoposto a un colloquio di validazione con due periti volto a chiarire le competenze che necessitano di ulteriori precisazioni.

1.1.1	Gestire materiale/merce o servizi	3
1.1.1.1	Procurare merce, materiale/ acquistare servizi da terzi	3
1.1.1.2	Immagazzinare materiale/merce	3
1.1.1.3	Fornire materiale/merce	3
1.1.2	Fornire consulenza ai clienti	4
1.1.2.1	Gestire richieste di clienti	4
1.1.2.2	Condurre colloqui con i clienti/ consigli alla clientela	4
1.1.2.3	Gestire dati dei clienti	4
1.1.3	Incarichi e mandati	5
1.1.3.1	Svolgere incarichi e mandati	5
1.1.3.2	Valutare risultati	5
1.1.3.3	Gestire reclami	5
1.1.4	Attuare misure di marketing e di pubbliche relazioni	6
1.1.4.1	Descrivere il mercato	6
1.1.4.2	Utilizzare strumenti di marketing	6
1.1.4.3	Valutare misure di marketing	6
1.1.4.4	Eseguire calcolazioni di prezzo per prodotti e servizi	7
1.1.5	Eseguire compiti di amministrazione del personale	7
1.1.5.1	Gestire arrivi e partenze di personale	7
1.1.5.2	Gestire dati dell'amministrazione del personale	7
1.1.6	Eseguire procedure economico-finanziarie	8
1.1.6.1	Gestire fatture in entrata e in uscita	8
1.1.6.2	Tenere la cassa	8
1.1.6.3	Collaborare all'allestimento di chiusure contabili	8
1.1.7	Svolgere attività amministrative e organizzative	9
1.1.7.1	Elaborare documenti scritti	9
1.1.7.2	Gestire dati e documenti	9
1.1.7.3	Organizzare riunioni ed eventi	9
1.1.7.4	Gestire lettere e pacchi	10
1.1.7.5	Utilizzare gli strumenti della comunicazione interna	10
1.1.7.6	Gestire materiale e infrastrutture d'ufficio	10
1.2	Competenza nella lingua nazionale locale	11
1.2.1	Competenza scritta	11
1.2.2	Competenza orale	11
1.3	Competenza nelle lingue straniere	11
1.3.1	Competenza orale e scritta in tedesco, francese o inglese	11
1.3.2	Competenza orale e scritta in una seconda lingua straniera	11
1.4	Informazione, comunicazione, amministrazione (ICA)	12
1.4.0	Padronanza delle applicazioni IT in uso	12
1.5	Economia e società, Ramo e azienda	13
1.5.1	Interazioni in ambito finanziario	13
1.5.2	Interazioni in ambito economico-aziendale	13
1.5.3	Diritto e Stato	14
1.5.4	Interazioni in ambito economico e sociale	15

1.1.1 Gestire materiale/merce o servizi

1.1.1.1 Procurare merce, materiale/ acquistare servizi da terzi

È in grado di procurare materiale e merce secondo le direttive aziendali e le disposizioni legali.

Descrivo come ho procurato o procuro il materiale o la merce. Con l'aiuto di un **processo dettagliato** (utilizzando i simboli abituali del ramo) illustro le singole tappe della fornitura e la loro importanza, come pure gli aspetti che vanno affrontati con particolare attenzione. Presento, motivandoli, i punti che ho reputato critici.

Nella descrizione riporto con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse), ho svolto i seguenti compiti e le seguenti attività:

- 1) Ricevere offerte e confrontarle tra loro
- 2) Chiarire condizioni e termini di fornitura
- 3) Ordinare materiale/merce
- 4) Monitorare il controllo delle consegne
- 5) Contestare consegne errate
- 6) Controllare e registrare fatture relative a consegne

Qualora possibile, avvaloro le informazioni fornite con documenti rilevanti.

Competenza opzionale

1.1.1.2 Immagazzinare materiale/merce

È in grado di immagazzinare materiale e merce in maniera professionale secondo le necessità e osservando le direttive.

Descrivo come ho immagazzinato o immagazzino il materiale o la merce. Illustro le singole tappe dell'immagazzinamento e la loro importanza, come pure gli aspetti che vanno affrontati con particolare attenzione. Presento, motivandoli, i punti che ho reputato critici.

Nella descrizione riporto con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse), ho svolto i seguenti compiti e le seguenti attività:

- 1) Controllare e richiedere consegne
- 2) Immagazzinare consegne
- 3) Aggiornare scorte
- 4) Gestire magazzini
- 5) Aggiornare l'inventario e contabilizzare i movimenti

Qualora possibile, avvaloro le informazioni fornite con documenti rilevanti.

Competenza opzionale

1.1.1.3 Fornire materiale/merce

È in grado di organizzare la fornitura di materiale e merce ai clienti conformemente all'ordine ricevuto.

Descrivo come ho fornito o fornisco il materiale o la merce. Illustro le singole tappe della fornitura e la loro importanza, come pure gli aspetti che vanno affrontati con particolare attenzione. Presento, motivandoli, i punti che ho reputato critici.

Nella descrizione riporto con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse), ho svolto i seguenti compiti e le seguenti attività:

1. Elaborare mandati di consegne
2. Preparare materiale/merce
3. Elaborare documenti di consegna

Qualora possibile, avvaloro le informazioni fornite con documenti rilevanti.

Competenza opzionale

1.1.2 Fornire consulenza ai clienti

Competenza obbligatoria	1.1.2.1 Gestire richieste di clienti
	È in grado di gestire in modo competente le richieste dei clienti secondo le direttive aziendali.
	<p>Descrivo come ho elaborato o elaboro le richieste concrete (orali e scritte) dei clienti. Illustro le singole tappe dell'elaborazione delle richieste e presento i punti fondamentali per la soddisfazione dei clienti.</p> <p>Nella descrizione riporto con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse), ho svolto i seguenti compiti e le seguenti attività:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Ricevere richieste personali e/o scritte da parte dei clienti2. Elaborare e rispondere a dette richieste oppure inoltrarle alle persone competenti3. Documentare in modo coerente i contatti con i clienti con l'aiuto della documentazione corrispondente <p>Qualora possibile, avvaloro le informazioni fornite con documenti rilevanti.</p>
Competenza obbligatoria	1.1.2.2 Condurre colloqui con i clienti/ consigli alla clientela
	È in grado di condurre colloqui con i clienti o di consulenza cortesi, convincenti e in funzione degli obiettivi. Applica in modo mirato le conoscenze dei prodotti e servizi.
	<p>Con l'aiuto di un esempio concreto e della documentazione corrispondente, descrivo come ho applicato le mie conoscenze dei prodotti e servizi nella consulenza ai clienti. In questo contesto illustro i gruppi di prodotti/servizi (assortimento), le loro caratteristiche principali, i loro vantaggi e svantaggi, la loro utilità nonché la loro situazione in relazione al mercato e alla concorrenza.</p> <p>Descrivo come conduco e concludo colloqui di consulenza e/o di vendita concreti. Presento i punti fondamentali per la soddisfazione dei clienti, come pure le modalità con cui documento i colloqui con i clienti e svolgo e sfrutto i controlli dei risultati.</p> <p>Nella descrizione riporto con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse), ho svolto i seguenti compiti e le seguenti attività:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Preparare colloqui con clienti2) Condurre colloqui con clienti (identificare i bisogni, presentare varianti sostenibili, illustrare i vantaggi delle soluzioni proposte, confutare possibili obiezioni, fissare l'ulteriore procedura da seguire)3) Documentare colloqui e controllarne gli esiti <p>Qualora possibile, avvaloro le informazioni fornite con documenti rilevanti.</p>
Competenza obbligatoria	1.1.2.3 Gestire dati dei clienti
	È in grado di gestire le informazioni e i dati relativi ai clienti in modo chiaro e verificabile utilizzando i sistemi o gli strumenti aziendali.
	<p>Descrivo come ho elaborato e utilizzato le informazioni e i dati relativi ai clienti. Motivo la sensibilità dei dati relativi ai clienti e menziono le disposizioni legali e le direttive aziendali.</p> <p>Nella descrizione riporto con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse), ho svolto i seguenti compiti e le seguenti attività:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Analizzare clienti e gruppi di clienti2) Rilevare, classificare, archiviare e gestire dati relativi a clienti3) Valutare i contatti con i clienti <p>Qualora possibile, avvaloro le informazioni fornite con documenti rilevanti.</p>

1.1.3 Incarichi e mandati

1.1.3.1 Svolgere incarichi e mandati

È in grado di svolgere a regola d'arte e autonomamente le attività comportate dagli incarichi mandati dai clienti e dalla collaborazione con partner esterni applicando le conoscenze dei prodotti e servizi.

Competenza obbligatoria

Descrivo come ho applicato a regola d'arte le mie conoscenze dei prodotti e servizi in diversi processi professionali.

Descrivo quali offerte e conferme d'ordine ho elaborato e realizzato. Con l'aiuto di un **processo dettagliato** (utilizzando i simboli abituali del ramo) illustro le singole tappe del processo affrontato, specificando le esigenze qualitative necessarie per le singole tappe. Presento, motivandoli, i punti che ho reputato critici.

Nella descrizione riporto con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse), ho svolto i seguenti compiti e le seguenti attività:

1. Ricevere le richieste dei clienti
2. Elaborare offerte
3. Registrare dati relativi a clienti e ordini
4. Elaborare conferme d'ordine
5. Gestire gli ordini
6. Garantire la corretta esecuzione degli ordini

Qualora possibile, avvaloro le informazioni fornite con documenti rilevanti.

1.1.3.2 Valutare risultati

È in grado di eseguire confronti tra obiettivi e risultati conformi alle direttive, di documentare lo stato di avanzamento di incarichi e progetti e di allestire statistiche correttamente.

Competenza obbligatoria

Con l'aiuto di un esempio concreto, della documentazione professionale e di statistiche (documenti e statistiche obbligatori), descrivo come ho gestito o gestisco gli incarichi e i progetti in corso. Spiego ciò di cui occorre tener conto in particolar modo al fine di controllare i progetti in modo efficace e orientato all'obiettivo.

Riporto con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse), ho svolto i seguenti compiti e le seguenti attività:

- 1) Eseguire confronti obiettivi-risultati conformi alle direttive
- 2) Documentare lo stato di avanzamento di incarichi e progetti
- 3) Allestire statistiche correttamente

1.1.3.3 Gestire reclami

È in grado di rispondere ai reclami dei clienti in modo cortese e appropriato e di elaborare e attuare soluzioni adatte.

Competenza obbligatoria

Con l'aiuto di esempi concreti concernenti clienti, superiori o collaboratori, illustro come ho gestito o gestisco i reclami in modo appropriato. In questo contesto menziono espressamente i motivi, le soluzioni e i risultati dei reclami.

Riporto con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse), ho elaborato dei reclami.

Qualora possibile, avvaloro le informazioni fornite con documenti rilevanti.

1.1.4 Attuare misure di marketing e di pubbliche relazioni

1.1.4.1 Descrivere il mercato

È in grado di analizzare il mercato e la situazione di mercato di un'azienda nei principali settori.

Elaboro un documento o una presentazione in cui analizzo il mercato della mia azienda. Presento i risultati dell'analisi in modo chiaro e coerente con l'aiuto di un esempio concreto, inoltre affronto i seguenti aspetti:

1. Situazione di mercato
2. Attori
3. Fornitori/Produttori
4. Concorrenza
5. Propria azienda
6. Fattori d'influenza esterni/interni
7. Clienti / utenti
8. Canali di distribuzione
9. Relazioni / Punti di collegamento

Riporto con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse), ho analizzato il mercato e la situazione di mercato della mia azienda.

Competenza opzionale

1.1.4.2 Utilizzare strumenti di marketing

È in grado di impiegare in modo mirato gli strumenti di marketing per acquisire e fidelizzare clienti.

Con l'aiuto di un esempio concreto, illustro come ho impiegato in modo mirato gli strumenti di marketing. Descrivo l'incarico e la situazione di partenza, spiego e motivo gli strumenti impiegati e presento gli obiettivi e i risultati della mia elaborazione, avvalorandoli con documenti rilevanti (obbligatori).

Riporto con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse), ho impiegato in modo mirato i seguenti strumenti di marketing al fine di acquisire e fidelizzare i clienti:

1. Prodotto (product)
2. Prezzo (price)
3. Promozione (promotion)
4. Distribuzione (place)

Competenza opzionale

1.1.4.3 Valutare misure di marketing

È in grado di rilevare gli effetti delle misure tese ad acquisire e fidelizzare i clienti sotto forma di statistiche idonee.

Con l'aiuto di un esempio concreto illustro come ho analizzato in modo mirato le misure di marketing. Descrivo la situazione di partenza e presento i risultati della mia analisi, avvalorandoli con cifre rilevanti (documenti obbligatori) per esempio in relazione ai seguenti aspetti:

1. Numero di nuovi clienti acquisiti
2. Incremento del fatturato di clienti già fidelizzati
3. Profitto
4. Crescita

Riporto con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse), ho rilevato e applicato gli effetti di misure di acquisizione e fidelizzazione dei clienti sotto forma di statistiche idonee.

Competenza opzionale

Competenza opzionale	1.1.4.4 Eseguire calcolazioni di prezzo per prodotti e servizi
	È in grado di calcolare costi di produzione, costi effettivi, prezzo di vendita e margine di determinati prodotti.
	<p>Illustro il processo di calcolo del prezzo di diversi prodotti o servizi. Con l'aiuto di un calcolo presento i costi di produzione e quelli effettivi, il guadagno lordo e il profitto.</p> <p>Riporto con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse), ho calcolato i costi di produzione, i costi effettivi, il prezzo di vendita e il margine di prodotti selezionati</p>

1.1.5 Eseguire compiti di amministrazione del personale

Competenza opzionale	1.1.5.1 Gestire arrivi e partenze di personale
	È in grado di svolgere i principali compiti legati all'entrata o all'uscita di personale.
	<p>Con l'aiuto di due processi dettagliati (utilizzando i simboli abituali del ramo) illustro le singole tappe dell'entrata o dell'uscita di personale e la loro importanza, come pure gli aspetti che vanno affrontati con particolare attenzione. Presento, motivandoli, i punti che ho reputato critici.</p> <p>Per il mio ambito professionale redigo una descrizione del posto e un contratto di lavoro corretto dal punto di vista giuridico.</p> <p>Riporto con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse), ho svolto i seguenti compiti e le seguenti attività:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Preparare, redigere ed eseguire annunci per posti di lavoro 2) Elaborare contratti di lavoro conformi a direttive 3) Allestire certificati di lavoro conformi a direttive 4) Gestire documenti per assicurazioni sociali 5) Introdurre nuovi collaboratori <p>Qualora possibile, avvaloro le informazioni fornite con documenti rilevanti.</p>

Competenza opzionale	1.1.5.2 Gestire dati dell'amministrazione del personale
	È in grado di occuparsi della gestione degli orari di lavoro, delle assenze, dei dati personali, delle prestazioni sociali e dei complementi salariali.
	<p>Descrivo come ho amministrato gli orari di lavoro, le assenze e diversi dati personali (prestazioni sociali e complementi salariali inclusi).</p> <p>Riporto con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse), ho svolto i compiti e le attività menzionate.</p> <p>Qualora possibile, avvaloro le informazioni fornite con documenti rilevanti.</p>

1.1.6 Eseguire procedure economico-finanziarie

Competenza opzionale	1.1.6.1 Gestire fatture in entrata e in uscita
	È in grado di evadere con competenza le fatture in entrata e in uscita. Avvaloro le informazioni fornite con la documentazione corrispondente (documenti obbligatori), inoltre descrivo come ho elaborato fatture, solleciti e pratiche nonché come ho contabilizzato debitori e creditori. Nella descrizione riporto con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse) e con quali strumenti di supporto elettronici, ho svolto i seguenti compiti e le seguenti attività: <ol style="list-style-type: none">1. Emettere ed elaborare fatture debitori2. Elaborare fatture creditori3. Correggere errori di fatturazione e di contabilizzazione4. Elaborare solleciti e procedure esecutive
Competenza opzionale	1.1.6.2 Tenere la cassa
	È in grado di aprire, gestire, controllare e chiudere la cassa in maniera responsabile nonché di tenere il registro di cassa. Avvaloro le informazioni fornite con la documentazione corrispondente (documenti obbligatori), inoltre descrivo come ho gestito la cassa e la liquidità conformemente alle norme e alle disposizioni commerciali. Nella descrizione riporto con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse) e con quali strumenti di supporto, ho svolto i seguenti compiti e le seguenti attività: <ol style="list-style-type: none">1. Aprire, gestire, controllare e chiudere la cassa2. Tenere il libro cassa3. Stabilire un collegamento con la chiusura contabile e chiudere la cassa
Competenza opzionale	1.1.6.3 Collaborare all'allestimento di chiusure contabili
	È in grado di allestire chiusure trimestrali e/o annuali e di preparare i principali indici di bilancio per l'analisi e la valutazione. Descrivo quali compiti ho svolto nell'ambito della chiusura contabile trimestrale e/o annuale. Avvaloro le informazioni fornite con la documentazione corrispondente (documenti obbligatori). Menziono e definisco i principali indici di bilancio che ho preparato o preparo ai fini dell'analisi e della valutazione. Riporto con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse), ho svolto compiti e attività nel quadro di chiusure trimestrali o annuali.

1.1.7 Svolgere attività amministrative e organizzative

Competenza obbligatoria	1.1.7.1 Elaborare documenti scritti
	È in grado di redigere e-mail, promemoria, lettere, rapporti, testi per il web e verbali in modo autonomo e corretto.
	Riporto con che frequenza, grado di approfondimento e modalità, nonché con quali obiettivi comunicativi e mediante quali programmi (software), ho elaborato i seguenti documenti: <ol style="list-style-type: none">1. E-mail2. Promemoria3. Lettere4. Rapporti5. Testi per il web6. Verbali <p>Allego la documentazione originale elaborata autonomamente (giustificativi obbligatori) e la classifico in base ai tipi di documenti sopra elencati.</p>
Competenza obbligatoria	1.1.7.2 Gestire dati e documenti
	È 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.
	Avvaloro le informazioni fornite con la documentazione corrispondente (obbligatori), inoltre descrivo il modo in cui gestisco con sicurezza e coerenza dati e documenti. Spiego in modo fondato il procedimento affrontato e le esigenze particolari in relazione ai dati sensibili dei clienti. Nella descrizione riporto con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse) e con quali strumenti di supporto elettronici, ho svolto i compiti e le attività menzionate.
Competenza obbligatoria	1.1.7.3 Organizzare riunioni ed eventi
	È in grado di preparare riunioni ed eventi dall'inizio alla fine in modo mirato ed efficiente.
	Con l'aiuto di un esempio concreto e di giustificativi (obbligatori) descrivo come ho preparato, svolto e documentato un evento o una riunione con clienti o collaboratori. Avvaloro le informazioni fornite con la documentazione corrispondente. Descrivo la situazione di partenza, le mie riflessioni in fase di pianificazione, l'attuazione concreta e i controlli dei risultati svolti. Con l'aiuto di un processo dettagliato (utilizzando i simboli abituali del ramo) illustro le singole tappe del processo e la loro importanza, come pure gli aspetti che vanno affrontati con particolare attenzione. Presento, motivandoli, i punti che ho reputato critici. Nella descrizione riporto con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse) e con quali strumenti di supporto, ho svolto i seguenti compiti e le seguenti attività: <ol style="list-style-type: none">1. Pianificare riunioni ed eventi2. Invitare partecipanti3. Accogliere partecipanti4. Elaborare verbali / questionari per le valutazioni finali5. Fornire una documentazione appropriata ai partecipanti6. Analizzare i dati delle valutazioni

Competenza obbligatoria	1.1.7.4 Gestire lettere e pacchi
	È in grado di gestire a regola d'arte l'entrata e l'uscita della posta-lettere e della posta-pacchi.
	<p>Descrivo con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse), ho gestito la posta in entrata e in uscita, svolgendo in particolare le seguenti attività:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ricevere la posta-lettere e la posta-pacchi 2) Smistare la posta-lettere e la posta-pacchi 3) Distribuire la posta-lettere e la posta-pacchi 4) Imballare e spedire la posta-lettere e la posta-pacchi <p>Qualora possibile, avvaloro le informazioni fornite con documenti rilevanti.</p>

Competenza obbligatoria	1.1.7.5 Utilizzare gli strumenti della comunicazione interna
	È in grado di svolgere compiti di comunicazione interna relativi a newsletter, albo, Intranet o giornale interno.
	<p>Descrivo quali compiti di comunicazione interna ho gestito con successo e avvaloro le informazioni fornite con la documentazione corrispondente (obbligatoria). Descrivo la situazione di partenza, le mie riflessioni in fase di pianificazione e l'attuazione concreta.</p> <p>Riporto con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse) e con quali strumenti di supporto, ho svolto i seguenti compiti e le seguenti attività:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Redigere la newsletter 2. Aggiornare l'albo 3. Gestire Intranet 4. Elaborare il giornale interno

Competenza obbligatoria	1.1.7.6 Gestire materiale e infrastrutture d'ufficio
	È in grado di procurare, curare e gestire mobili, materiale e apparecchi d'ufficio.
	<p>Descrivo come ho procurato e gestito il materiale e le installazioni per uffici. Con l'aiuto di un processo dettagliato (utilizzando i simboli abituali del ramo) illustro le singole tappe del processo affrontato, specificando le esigenze qualitative necessarie per le singole tappe. Presento, motivandoli, i punti che ho reputato critici.</p> <p>Nella descrizione riporto con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse) e con quali strumenti di supporto, ho svolto i compiti e le attività menzionate.</p> <p>Qualora possibile, avvaloro le informazioni fornite con documenti rilevanti.</p>

1.2 Competenza nella lingua nazionale locale

Competenza obbligatoria	1.2.1 Competenza scritta
	È in grado di gestire i documenti, in particolare il dossier, in modo differenziato nonché orientato alle situazioni e all'interlocutore. Usa un linguaggio corretto e comprensibile e impiega in modo convincente i diversi mezzi di comunicazione e documenti.
	Redigo il dossier in modo accurato e corretto dal punto di vista linguistico. Formulo i testi scritti in modo strutturato dal punto di vista logico, differenziato dal punto di vista linguistico e ben comprensibile. Redigo i testi in modo ben strutturato e applico diverse tecniche di rappresentazione grafica.

Competenza obbligatoria	1.2.2 Competenza orale
	È in grado di argomentare oralmente in modo sicuro, convincente e abile in occasione del colloquio di validazione. Gestisce la comunicazione verbale e non verbale in modo appropriato. È in grado di organizzare e presentare pensieri e argomentazioni in modo orientato all'interlocutore e alle situazioni.
	Nel corso di un colloquio rispondo a domande relative al mio dossier nella lingua nazionale locale, dimostrando in tal modo di disporre delle competenze operative elaborate. Presento le mie opinioni e argomentazioni in modo convincente. Formulo le mie opinioni e argomentazioni in modo corretto dal punto di vista linguistico e orientato alle situazioni.

1.3 Competenza nelle lingue straniere

Comp.obbligatoria	1.3.1 Competenza orale e scritta in tedesco, francese o inglese
	Fornisce la prova di possedere in una seconda lingua nazionale (tedesco, francese) o in inglese il livello B1.
	Padroneggio le situazioni di vita quotidiana nella lingua straniera scelta (livello B1) conformemente al Portfolio europeo delle lingue (certificato accreditato o test linguistico accreditato sul livello linguistico).

* Comp. facoltativa	1.3.2 Competenza orale e scritta in una seconda lingua straniera
	Fornisce la prova di possedere in una seconda lingua straniera (tedesco, francese o inglese) il livello B1.
	Padroneggio le situazioni di vita quotidiana in una seconda lingua straniera (livello B1) conformemente al Portfolio europeo delle lingue (certificato accreditato o test linguistico accreditato sul livello linguistico).

- * Competenza facoltativa: se è certificata una seconda lingua straniera, quest'ultima deve essere integrata nel certificato degli apprendimenti acquisiti. Una seconda lingua straniera non è dunque presupposta per il conseguimento dell'AFC.

1.4 Informazione, comunicazione, amministrazione (ICA)

1.4.0 Padronanza delle applicazioni IT in uso

La padronanza delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione costituiscono un presupposto importante per organizzare i processi lavorativi e i contatti con i clienti in modo efficiente e orientato agli obiettivi.

Gli impiegati di commercio dispongono di basi fondate nei campi dell'informatica e della comunicazione d'ufficio nonché nell'applicazione a regola d'arte degli stessi. Applicano le loro conoscenze dell'elaborazione di testi, dell'uso delle tabelle di calcolo, delle presentazioni e dell'amministrazione di dati in modo pratico e orientato agli obiettivi. Nella comunicazione scritta si orientano ai clienti e alle situazioni. In questo contesto elaborano le informazioni e i dati in modo sicuro e conforme alle disposizioni legali e alle direttive aziendali.

Le competenze operative del campo ICA vengono esaminate nel quadro della valutazione del presente dossier. A tal fine allego la documentazione originale in formato elettronico (non convertita in pdf) elaborata autonomamente. Ciò in relazione a diversi compiti del dossier, a cui allego la documentazione secondo le seguenti modalità:

- Allego al dossier almeno 4 diapositive elaborate autonomamente in PowerPoint. Una di esse deve contenere un diagramma, un'altra un'animazione (p. es. in relazione al compito del dossier *1.1.4.1 – Analizzare il mercato e la situazione di mercato* o *1.1.7.3 – Preparare e revisionare riunioni ed eventi*).
- Allego al dossier documenti Excel elaborati autonomamente. Questi devono contenere formule/funzioni applicate in modo opportuno (p. es. in relazione al compito del dossier *1.1.3.2 – Svolgere controlli dei risultati*, *1.1.6.1 – Evadere fatture in entrata e in uscita* o *1.1.6.2 – Gestire la cassa*).

I controlli delle competenze elencati nel capitolo 4 delle disposizioni d'esecuzione fungono altresì quale documentazione e possono completare o, se necessario, sostituire interamente il compito 1.4.0.

Competenza obbligatoria

1.5 Economia e società, Ramo e azienda

1.5.1 Interazioni in ambito finanziario

È in grado di elaborare con competenza informazioni finanziarie di un'azienda (tenendo conto della liquidità, della redditività e della sicurezza).

a) Descrizione esperienziale

Con l'aiuto di uno o più esempi concreti che devo elaborare nell'ambito della mia attività professionale oppure nell'ambito di un'attività volontaria (p. es. associazione), spiego i seguenti aspetti:

- 1) Situazione/i in cui mi sono confrontato con un bilancio e un conto economico
- 2) Situazione/i in cui ho tenuto una contabilità a partita doppia, con contabilizzazione di semplici giustificativi utilizzando mastri e giornale di registrazione nonché registrazione di chiusura con contabilizzazione del risultato
- 3) In che modo strutturo un bilancio

Nella descrizione riporto con che frequenza e grado di approfondimento, nonché con quali strumenti, ho svolto le attività sopra menzionate. Qualora possibile, avvaloro le informazioni fornite con documenti rilevanti.

b) Competenze acquisite (compito)

Con l'aiuto di un esempio concreto desunto dalla mia sfera professionale o privata (datore di lavoro attuale o precedente), descrivo e spiego un conto economico a due stadi (livelli) e il relativo bilancio. Analizzo e valuto il bilancio e il conto economico seguendo le tappe sottoesposte:

1. Giustifico la scelta dei principali indicatori finanziari
2. Analizzo il bilancio e il conto economico con l'ausilio di una rappresentazione grafica riferita a due anni d'esercizio (strumento di supporto: Excel)
3. Descrivo e valuto la situazione finanziaria con riferimento agli ultimi due anni d'esercizio e traggono le relative conclusioni, ponendo particolare attenzione verso la liquidità, la sicurezza e la redditività dell'azienda

Descrivo tutti i principali fattori esterni che potrebbero influenzare l'attività aziendale a breve e medio termine. Avvaloro le informazioni fornite con documenti e strumenti di lavoro rilevanti.

Competenza obbligatoria

1.5.2 Interazioni in ambito economico-aziendale

È in grado di capire i principali concetti dell'economia aziendale e di illustrare gli aspetti e le particolarità centrali di un'azienda (datore di lavoro attuale o precedente).

Competenze acquisite (compito)

Spiego gli aspetti e le particolarità centrali di un'azienda (datore di lavoro attuale o precedente). Nella descrizione riporto con che frequenza e in che contesto mi sono confrontato con gli elementi elencati di seguito. Avvaloro le informazioni fornite con documenti e strumenti di lavoro rilevanti, tenendo conto dei seguenti punti:

1. Gruppi d'interesse e loro esigenze
2. Linee direttrici, filosofia, strategia
3. Scenario storico, dimensioni e struttura dell'azienda
4. Forma giuridica, rapporti di proprietà
5. Organizzazione strutturale (organigramma)
6. Organizzazione procedurale (processi)
7. Posizione sul mercato, importanza economica, regionale e sociale, concorrenza
8. Principali punti di forza, evoluzioni, tendenze
9. Gestione della qualità e standard qualitativi

Elaboro questo compito al massimo in 10 pagine (grafici e ulteriori allegati a propria discrezione).

Competenza opzionale

1.5.3 Diritto e Stato

È in grado di identificare e capire problemi giuridici in base ai più importanti principi e alle principali disposizioni del diritto obbligazionario e del codice civile.

Competenze acquisite (compito)

Con l'aiuto di esempi concreti desunti dalla mia sfera professionale o privata (datore di lavoro attuale o precedente), descrivo e spiego in che modo e in quale/i situazione/i mi sono confrontato con i seguenti campi problematici:

- 1) Diritto pubblico, per esempio i seguenti temi:
 - Stato di diritto e istituzioni
 - Diritti fondamentali (illustrazione esemplare del fulcro e dell'importanza della garanzia della proprietà e della libertà d'opinione)
 - Principio della separazione dei poteri
 - Democrazia diretta/indiretta
 - Diritti e doveri dei cittadini
- 2) Diritto privato, per esempio i seguenti temi:
 - Principi giuridici (buona fede, osservanza della buona fede, onere della prova)
 - Soggetto e oggetto del diritto
 - Capacità giuridica e capacità operativa
 - Diritti reali (proprietà, riserva della proprietà e possesso)
- 3) Procedura civile, procedura penale, procedura amministrativa:
 - Qual era l'oggetto?
 - Chi partecipava alla procedura?
- 4) Origine delle obbligazioni; illustro le principali conseguenze giuridiche (per esempio su contratti), atti illeciti (presunzione di colpa e responsabilità causale) o indebito arricchimento, come pure l'origine e l'adempimento dei contratti; in questo contesto spiego per esempio i seguenti aspetti:
 - Origine (capacità delle parti di contrattare; prescrizioni di forma; accordo di volontà: richiesta / approvazione / revoca; contenuto del contratto)
 - Lacune contrattuali (soprusi; errore essenziale; dolo; timore)
 - Cause di nullità
 - Adempimento (oggetto, luogo, tempistica)
 - Mancato adempimento / Adempimento parziale
 - Prescrizione e termini di prescrizione
- 5) Elaborazione di un contratto di vendita nonché diritti e doveri delle parti contrattuali; illustro per esempio i seguenti aspetti:
 - Ritardo nella consegna
 - Consegna lacunosa
 - Ritardo nel pagamento
 - Conseguenze giuridiche del mancato adempimento di contratti di vendita
- 6) Imposte dirette, in particolare:
 - Imposta sul reddito
 - Imposta sull'utile
 - Imposta sulla sostanza
 - Imposta sul capitaleImposte indirette, in particolare:
 - Imposta sul valore aggiunto
 - Imposta preventivaSpiego lo scopo e le interazioni delle imposte sopra menzionate.

Nell'ambito di questo compito **elaboro almeno 4** dei 6 punti sopra elencati e, qualora possibile, avvaloro le informazioni fornite con documenti rilevanti.

Elaboro questo compito al massimo in 10 pagine (documentazione a propria discrezione).

1.5.4 Interazioni in ambito economico e sociale

È in grado di capire le principali interazioni in ambito economico, politico e sociale.

Nel quadro del presente compito **occorre elaborare una** delle due varianti riportate di seguito **(A o B)**:

- A) Con l'aiuto di documenti appropriati, analisi di dati e una descrizione autonoma, illustro l'influenza dell'evoluzione economica globale sulle aziende in generale e, nel caso specifico, sul campo professionale degli impiegati di commercio e sulla mia azienda. Partendo dalla situazione economica attuale, illustro i seguenti aspetti:
- Indicatori di benessere e di prosperità (PIL, crescita, disoccupazione, inflazione, indebitamento pubblico)
 - Evoluzione congiunturale prevista per il futuro e conseguenze per le aziende e il campo professionale (tassi d'interesse, evoluzione dei prezzi, tendenze del settore)
 - Principali problemi/sfide dell'economia globale attuali o futuri (precisazione di cause, persone coinvolte e conseguenze per le aziende e il campo professionale)
 - Possibilità a disposizione dei partiti politici svizzeri per risolvere tali problemi/sfide e ruolo dello Stato in questo contesto

Elaboro questi 4 ambiti al massimo in 10 pagine (grafici e ulteriori allegati a propria discrezione). Stabilisco un riferimento con il mio campo professionale nonché con i prodotti e servizi della mia azienda (datore di lavoro attuale o precedente).

- B) Con l'aiuto di documenti appropriati, analisi di dati e una descrizione autonoma, documento due importanti problemi/sfide sociali attuali o futuri riscontrati in Svizzera e all'estero, illustrando i seguenti aspetti:
- Problema/Sfida sociale in Svizzera di importanza centrale per il mio campo professionale, con motivazione (cause, ambiti conflittuali)
 - Problema/sfida sociale all'estero di importanza fondamentale per il mio campo professionale, con motivazione (cause, ambiti conflittuali)
 - Analisi dell'opinione di diversi partiti politici o associazioni / gruppi d'interesse in merito ai due aspetti problematici illustrati (posizione, motivazioni e conflitti di obiettivo)
 - Presentazione della propria posizione in relazione ai due aspetti problematici illustrati (motivazioni, opportunità e rischi)
 - Presentazione delle possibilità che i cittadini hanno a disposizione in ambito politico per risolvere tali problemi/sfide.

Elaboro questi 5 punti al massimo in 10 pagine (grafici e ulteriori allegati a propria discrezione). Stabilisco un riferimento con il mio campo professionale nonché con i prodotti e servizi della mia azienda (datore di lavoro attuale o precedente).