

Piano di formazione per l'ordinanza sulla formazione professionale di base Assistente d'ufficio CFP

del 11 luglio 2007 (stato: 5 maggio 2010)

Parte A
Competenze operative

Parte B
Griglia delle lezioni

Parte C
Procedura di qualificazione

Parte D
Corsi interaziendali

Approvazione ed entrata in vigore

Allegato
Elenco dei documenti relativi alla realizzazione della formazione professionale di base

Piano di formazione - parte A

Assistente d'ufficio CFP

Competenze operative

Spiegazione dei termini

Le **competenze professionali** abilitano gli assistenti d'ufficio a risolvere compiti e problemi nel campo professionale nonché a soddisfare le mutevoli esigenze della professione e a farvi fronte.

Le **competenze metodologiche** permettono agli assistenti d'ufficio di lavorare in modo ordinato e pianificato, di impiegare in modo appropriato i mezzi ausiliari e risolvere problemi in funzione degli obiettivi.

Le **competenze sociali e personali** permettono agli assistenti d'ufficio di creare obiettivi interpersonali e di far fronte in modo sicuro alle sfide nelle situazioni comunicative e di gruppo. In tal modo essi consolidano la propria personalità e sono pronti a contribuire al proprio sviluppo.

Obiettivi ed esigenze professionali vengono concretizzati nella formazione degli assistenti d'ufficio attraverso tre livelli: obiettivi fondamentali, obiettivi operativi e obiettivi di valutazione. Raggiungendo gli obiettivi di valutazione, gli assistenti d'ufficio acquisiscono le competenze metodologiche, sociali e personali richieste.

Gli **obiettivi fondamentali** descrivono in forma generale i campi tematici facenti parte della formazione professionale. Inoltre giustificano l'importanza di detti campi tematici. Gli obiettivi fondamentali valgono per tutti i tre luoghi di formazione.

Gli **obiettivi operativi** traducono gli obiettivi fondamentali in comportamenti che le persone in formazione devono assumere in determinate situazioni. Concretizzano quanto deve essere appreso. Gli obiettivi operativi valgono per tutti i tre luoghi di formazione.

Gli **obiettivi di valutazione** concretizzano i singoli obiettivi operativi. Si riferiscono ai singoli luoghi di formazione.

La ripartizione degli obiettivi di valutazione in livelli di competenze (livelli C)

Ogni obiettivo di valutazione è contrassegnato sotto forma di livello tassonomico. Ad esempio, può trattarsi di "C 1" oppure "C 4". Questa attribuzione informa sul livello di esigenze cognitive del rispettivo obiettivo di valutazione, ma non sul suo grado di difficoltà. Il livello di tassonomia è sempre da considerare collegato con la situazione di lavoro concreta oppure con l'impostazione del compito. Soltanto su questa base possono essere promosse le necessarie competenze metodologiche, sociali e personali.

Esempio: per eliminare un inceppamento nella fotocopiatrice, la persona in formazione deve analizzare la situazione, determinare il motivo dell'inceppamento e risolvere il problema. A livello cognitivo, questo compito corrisponde al livello "C 4".

C 1 (sapere)

Gli assistenti d'ufficio riproducono a memoria quanto hanno appreso.

C 2 (comprendere)

Gli assistenti d'ufficio hanno compreso una determinata materia.

C 3 (applicare)

Gli assistenti d'ufficio trasferiscono (applicano) quanto appreso a una nuova situazione.

C 4 (analizzare)

Gli assistenti d'ufficio esaminano un caso, una situazione complessa o un sistema e ne deducono in modo indipendente strutture e principi fondamentali senza averli conosciuti in precedenza.

C 5 (sintetizzare)

Gli assistenti d'ufficio collegano in modo costruttivo due diversi fatti, temi, concetti o metodi allo scopo di risolvere un problema.

C 6 (valutare)

Gli assistenti d'ufficio valutano un fatto complesso, comprendente più livelli, e lo giustificano con l'aiuto di criteri prestabiliti oppure sviluppati da loro stessi.

Competenze metodologiche

Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione

Per fronteggiare in modo efficiente ed efficace compiti professionali e personali, gli assistenti d'ufficio imparano a conoscere e applicare metodi e mezzi ausiliari. Impiegano la tecnica di lavoro appropriata per una determinata e definita situazione di lavoro. Nell'elaborazione di informazioni prestano attenzione a una scelta, una valutazione e un utilizzo delle informazioni in relazione al compito da svolgere.

Tecniche di presentazione

Il successo dell'azienda dipende dal modo di presentarsi e di comunicare di tutti i collaboratori verso clienti interni ed esterni. Gli assistenti d'ufficio sono in grado di presentare oralmente e per iscritto in forma gradevole i risultati del proprio lavoro nonché i prodotti e i servizi della loro azienda.

Definizione di obiettivi e priorità

Le aziende si aspettano che i propri collaboratori operino in funzione degli obiettivi allo scopo di impiegare in modo ottimale le limitate risorse. Gli assistenti d'ufficio conoscono bene i principi fondamentali della gestione del tempo e intraprendono i passi necessari per evitare o ridurre un sovraccarico di lavoro. Valutano gli incarichi di lavoro ricevuti, definiscono priorità e pianificano sistematicamente il proprio lavoro.

Competenze sociali e personali

Riconoscimento e riflessione sulle proprie capacità

Per potersi affermare con successo sul mercato del lavoro, gli assistenti d'ufficio devono saper valutare e rappresentare realisticamente le loro capacità nella vita professionale quotidiana. Tramite l'autocontrollo, mirano ad accrescere la qualità del proprio lavoro.

Capacità di comunicazione

La comunicazione in funzione dei destinatari e adeguata alla situazione è il punto centrale di tutte le attività commerciali. Gli assistenti d'ufficio ascoltano attentamente il loro interlocutore. Dimostrano comprensione per i suoi punti di vista, ma fanno valere anche le proprie ragioni ed esigenze. Si esprimono in modo chiaro e comprensibile.

Capacità di gestire i conflitti / di accettare le critiche

Nella quotidianità professionale e personale, si incontrano molti individui con opinioni e mentalità diverse: ciò può generare situazioni conflittuali. Gli assistenti d'ufficio riconoscono le situazioni conflittuali e si impegnano a risolverle. Presentano oggettivamente il proprio punto di vista. Accettano anche critiche fondate e giustificate nei confronti del proprio comportamento.

Comportamento orientato verso i clienti

Affrontare i bisogni dei diversi gruppi di interesse assicura in modo duraturo il successo di un'azienda. Gli assistenti d'ufficio assumono un comportamento adeguato alla situazione nei confronti di clienti, fornitori e committenti. Coinvolgono adeguatamente gli interessi dell'azienda.

Disponibilità ad apprendere

Gli assistenti d'ufficio dimostrano comprensione per i cambiamenti e sono predisposti sia ad apprendere le novità sia all'apprendimento continuo.

Motivazione / efficienza

Il successo professionale e personale è determinato da un atteggiamento di base positivo e da un'adeguata efficienza. Gli assistenti d'ufficio sono pronti a eseguire in funzione degli obiettivi i lavori loro assegnati e sono predisposti alla prestazione e al miglioramento personale. Dimostrano capacità di resistenza anche nell'esecuzione di lavori meno interessanti.

Indipendenza

Una certa indipendenza è attesa da tutti i collaboratori e accresce il piacere di lavorare. Gli assistenti d'ufficio eseguono i compiti loro assegnati in modo possibilmente indipendente secondo le direttive e le indicazioni aziendali prestabilite. In caso di assenza di istruzioni, sanno cavarsela da soli oppure sanno individuare quando chiedere l'intervento di persone esperte.

Capacità di lavorare in gruppo / collaborazione

I compiti professionali e personali possono essere svolti da soli o in gruppo. Gli assistenti d'ufficio sono in grado di inserirsi in un gruppo e di collaborare in modo costruttivo e impegnato.

Comportamento economico ed ecologico

La società odierna esige una gestione accurata e consapevole delle risorse disponibili sia nell'ambito professionale sia in quello personale. Gli assistenti d'ufficio gestiscono con cura le installazioni d'ufficio, utilizzano con parsimonia energia e materiale e si attengono alle misure aziendali in materia di protezione dell'ambiente.

Forme comportamentali / modo di presentarsi / cura del proprio aspetto

Gli assistenti d'ufficio hanno contatti con individui aventi aspettative diverse. Conoscono le forme comportamentali in uso nel mondo commerciale e si comportano di conseguenza. Adeguano la propria immagine esteriore alle esigenze della situazione.

Affidabilità / rispetto delle scadenze / adempimento dei compiti assegnati

La collaborazione in azienda viene sostenuta dal rispetto di condizioni quadro vincolanti. Gli assistenti d'ufficio si attengono a direttive, scadenze e prescrizioni e svolgono i compiti loro assegnati conformemente alla qualità richiesta.

Struttura dell'elenco degli obiettivi di formazione

L'elenco degli obiettivi di formazione è strutturato secondo le competenze professionali commerciali ed è orientato verso i processi aziendali di lavoro. Complessivamente vengono trasmesse sei competenze. Sono le seguenti:

1. Gestione dei clienti
2. Redazione di documenti
3. Lavori nell'ambito di procedure aziendali
4. Pianificazione di scadenze
5. Utilizzo di installazioni d'ufficio
6. Gestione di dati.

Altre competenze, non attribuibili direttamente ai processi aziendali di lavoro, sono elencate ai punti **7. Comprensione di interrelazioni in economia e società** e **8. Padronanza della lingua e delle diverse forme di comunicazione**.

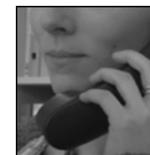
Gli obiettivi di formazione si basano sempre su tre livelli: **obiettivo fondamentale**, **obiettivo operativo** e **obiettivo di valutazione**. Per l'esatta classificazione delle competenze professionali e la differenziazione dei rispettivi livelli è stata applicata una numerazione sistematica.

1. Gestione dei clienti									
Obiettivo fondamentale									
La capacità di comunicare oralmente rappresenta una base importante per il lavoro quotidiano degli assistenti d'ufficio. Essa contribuisce al successo dell'azienda, a quello personale e professionale, in quanto i clienti si attendono che l'interlocutore affronti i loro bisogni durante un colloquio. Un utilizzo adeguato della lingua permette di esprimersi in modo chiaro e in funzione dell'interlocutore e accresce la comprensibilità. In particolare, individuare i bisogni dei clienti costituisce una base importante del successo aziendale.									
Obiettivo operativo									
1.1 Gli assistenti d'ufficio sono generalmente in grado di seguire colloqui, affermazioni e discussioni. Riconoscono le intenzioni di colui che parla e reagiscono adeguatamente. Gli assistenti d'ufficio riferiscono in modo chiaro, corretto e logico le principali affermazioni e rappresentano in modo comprensibile fatti e opinioni.									
Obiettivi di valutazione				Azienda	CI	Scuola	Livello C	Contribuisce alla competenza sociale e personale	Contribuisce alla competenza metodologica
Condurre colloqui	1.1.1 Comprendo le principali affermazioni di colloqui concernenti temi professionali, personali e sociali. Durante il colloquio mi rivolgo a clienti, superiori, collaboratori e colleghi. Parlo in modo sciolto e in funzione dell'interlocutore. Se necessario, sono in grado di mantenere il colloquio in una forma appropriata.			x		LS	C 3	Capacità di comunicazione Comportamento orientato verso i clienti	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione Definizione di obiettivi e priorità

Legenda

	<p>Obiettivo fondamentale</p> <p>Per ogni competenza di base è stato formulato un obiettivo fondamentale. Gli obiettivi fondamentali sono redatti in generale e giustificano la necessità della rispettiva competenza professionale per gli assistenti d'ufficio.</p>
	<p>Obiettivo operativo</p> <p>Per ciascun obiettivo fondamentale ci sono più obiettivi operativi che mostrano ai futuri assistenti d'ufficio il comportamento da essi atteso nell'attività commerciale quotidiana.</p>
	<p>Obiettivo di valutazione</p> <p>Per ciascun obiettivo operativo ci sono più obiettivi di valutazione. Essi descrivono concretamente il saper fare degli assistenti d'ufficio al termine della formazione. Gli obiettivi di valutazione rappresentano la base per il programma di formazione aziendale, il contenuto dei corsi interaziendali e il programma d'insegnamento scolastico. Nelle scuole professionali vengono impartite le basi teoriche per le competenze fondamentali. Nell'azienda di formazione vengono esercitate, consolidate e approfondite le capacità e le conoscenze. I corsi interaziendali (CI) completano la formazione aziendale: trasmettono le competenze interaziendali che possono essere trattate solo parzialmente o superficialmente nell'azienda.</p>
	<p>Luogo della formazione</p> <p>L'elenco degli obiettivi di formazione fornisce spiegazioni sul luogo di formazione responsabile per la trasmissione dell'obiettivo di valutazione. Per la scuola professionale si menziona pure la rispettiva materia. A questo proposito si utilizzano le seguenti abbreviazioni: ICA = materia "informazione / comunicazione / amministrazione", E&S = materia "economia e società", LS = materia "lingua standard". Per i tre obiettivi di valutazione 2.1.2, 2.1.3 e 2.2.3 entrambe le materie ICA e LS forniscono le basi necessarie. Per tutti i tre obiettivi di valutazione, il maggior peso è sostenuto dalla materia ICA che è perciò menzionata in grassetto.</p>
	<p>Livello di esigenze / tassonomia</p> <p>Gli obiettivi di valutazione presentano diversi gradi di difficoltà. I livelli di competenza (livelli C) forniscono informazioni sul rispettivo livello di esigenze.</p>
	<p>Competenze sociali, personali e metodologiche</p> <p>Le competenze metodologiche, sociali e personali vengono promosse in modo integrato. Per ogni obiettivo di valutazione si menziona quale competenza metodologica, sociale e personale viene considerata particolarmente. Queste competenze dovrebbero diventare una componente della pratica commerciale; questo obiettivo può essere raggiunto se tali competenze vengono insegnate e applicate in tutti i campi professionali.</p>

Competenze professionali



1. Gestione dei clienti

Obiettivo fondamentale

La capacità di comunicare oralmente rappresenta una base importante del lavoro quotidiano degli assistenti d'ufficio. Essa contribuisce al successo dell'azienda, a quello personale e professionale, in quanto i clienti si attendono che l'interlocutore affronti i loro bisogni durante un colloquio. Un utilizzo adeguato della lingua permette di esprimersi in modo chiaro e in funzione dell'interlocutore e accresce la comprensibilità. In particolare, individuare i bisogni dei clienti costituisce una base importante del successo aziendale.

Obiettivo operativo

1.1 Gli assistenti d'ufficio sono generalmente in grado di seguire colloqui, affermazioni e discussioni. Riconoscono le intenzioni di colui che parla e reagiscono adeguatamente. Gli assistenti d'ufficio riferiscono in modo chiaro, corretto e logico le principali affermazioni e rappresentano in modo comprensibile fatti e opinioni.

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C	Contribuisce alla competenza sociale e personale	Contribuisce alla competenza metodologica
Condurre colloqui	1.1.1 Comprendo le principali affermazioni di colloqui concernenti temi professionali, personali e sociali. Durante il colloquio mi rivolgo a clienti, superiori, collaboratori e colleghi. Parlo con scioltezza e in funzione dell'interlocutore. Se necessario, sono in grado di mantenere il colloquio in una forma appropriata.	x		LS	C 3	Capacità di comunicazione Comportamento orientato verso i clienti	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione Definizione di obiettivi e priorità
Condurre colloqui telefonici e prendere appunti	1.1.2. Conduco i colloqui telefonici in funzione degli obiettivi e dell'interlocutore. Sono in grado di prendere appunti sui principali aspetti del colloquio.	x			C 3	Capacità di comunicazione Forme comportamentali / modo di presentarsi / cura del proprio aspetto	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione Definizione di obiettivi e priorità

Obiettivo operativo

1.2 Gli assistenti d'ufficio dimostrano abilità nel contatto con la clientela trattando apertamente i bisogni dei propri clienti. Sviluppano una comprensione secondo cui una buona definizione dei bisogni della clientela rappresenta la base per un successivo lavoro efficiente. Sono inoltre in grado di presentare prodotti e servizi in funzione dei clienti.

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C	Contribuisce alla competenza sociale e personale	Contribuisce alla competenza metodologica
Riconoscere e affrontare i bisogni dei clienti	1.2.1 Durante i colloqui con i clienti ascolto attentamente e sono in grado di comprendere correttamente le loro richieste e di affrontare i bisogni da loro espressi.	x	x		C 4	Capacità di comunicazione Comportamento orientato verso i clienti	
Rilevare per iscritto i bisogni dei clienti	1.2.2 Prendo nota dei punti essenziali di un colloquio con il cliente. In seguito elaboro i miei appunti in modo che le richieste del cliente possano essere trattate ulteriormente. Utilizzo la corretta terminologia specifica.	x	x		C 4	Capacità di comunicazione Comportamento orientato verso i clienti	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione
Conoscere prodotti / servizi	1.2.3 Con parole mie, a proposito di prodotti e servizi importanti della mia azienda o del mio campo professionale, indico in modo chiaro e professionalmente corretto <ul style="list-style-type: none"> • dove vengono utilizzati • quali caratteristiche particolari presentano • quale beneficio o utilità procurano ai diversi clienti Inoltre conosco le principali aziende concorrenti e i loro prodotti e servizi comparabili.	x	x		C 3	Capacità di comunicazione Comportamento orientato verso i clienti	Tecnica di presentazione

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C	Contribuisce alla competenza sociale e personale	Contribuisce alla competenza metodologica
Conoscere le aspettative nei confronti dell'azienda	1.2.4 In relazione con il circuito economico semplice, illustro le aspettative di clienti, fornitori e collaboratori nei confronti della mia azienda ed elenco le aspettative della mia azienda nei confronti di questi gruppi d'interesse.			E&S	C 3	Disponibilità ad apprendere	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione



2. Redazione di documenti

Obiettivo fondamentale

L'utilizzo di tecnologie dell'informazione svolge un ruolo centrale nel lavoro quotidiano. Le competenze nel campo dei mezzi elettronici di comunicazione sono essenziali per poter operare in ambito economico, sociale e personale. Per gli assistenti d'ufficio ciò significa disporre di nozioni strutturate in relazione all'utilizzo di tecnologie dell'informazione e farne uso nella redazione di documenti e nella comunicazione.

L'utilizzo di un linguaggio attuale rivolto agli interlocutori rappresenta la base di ogni comunicazione per gli assistenti d'ufficio. Per questa ragione essi dispongono di capacità comunicative fondamentali e di un corrispondente vocabolario.

Obiettivo operativo

2.1 Gli assistenti d'ufficio sono in grado di redigere in modo indipendente appropriati documenti interni o esterni per i compiti aziendali loro assegnati.

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C	Contribuisce alla competenza sociale e personale	Contribuisce alla competenza metodologica
Redigere documenti gradevoli in modo indipendenti	<p>2.1.1 Redigo e creo in modo indipendente semplici documenti tali che risultino gradevoli per i destinatari. La creazione gradevole comprende i seguenti elementi: a) formattazioni (impaginazione, paragrafi ecc.) b) illustrazioni e grafici.</p> <p>Utilizzo i programmi informatici correnti.</p>	x		ICA	C 5	Capacità di comunicazione Indipendenza	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione Tecnica di presentazione
Documentare operazioni commerciali	<p>2.1.2 Sono in grado di documentare operazioni commerciali per bisogni interni (es. redigere semplici verbali, comunicazioni interne, allestire tabelle ed elenchi). Utilizzo i modelli e moduli disponibili. Presto attenzione affinché i testi scritti siano comprensibili, adeguati alla situazione e in funzione dei destinatari.</p>	x		ICA / LS	C 3	Indipendenza Affidabilità / rispetto delle scadenze / adempimento dei compiti assegnati	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione Tecnica di presentazione

Obiettivo operativo

2.2 Gli assistenti d'ufficio sono consapevoli dell'efficacia del proprio modo di presentarsi e sono in grado di redigere testi scritti di carattere personale in funzione della situazione.

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C	Contribuisce alla competenza sociale e personale	Contribuisce alla competenza metodologica
Redigere domande d'impiego	2.2.1 Redigo domande d'impiego formulandole con prospettive di successo. Presto attenzione ai principali elementi strutturali di un curriculum vitae e di una lettera di candidatura a un impiego. Allestisco il mio dossier personale in base alle mie attuali competenze.			ICA	C 3	Riconoscimento e riflessione sulle proprie capacità Disponibilità ad apprendere	Tecnica di presentazione
Redigere testi di carattere personale	2.2.2 Formulo comunicazioni personali in uno stile adeguato, in funzione dei destinatari e adeguato alla situazione (es. auguri, biglietto di condoglianze ecc.).			LS	C 3	Disponibilità ad apprendere	Tecnica di presentazione
Redigere domande e richieste	2.2.3 Redigo domande o lettere personali (es. domanda di proroga per l'inoltro della dichiarazione d'imposta, richieste a uffici e servizi, disdetta di abbonamenti ecc.) in uno stile adeguato e con prospettive di successo.			ICA / LS	C 3	Disponibilità ad apprendere	Tecnica di presentazione



3. Lavori nell'ambito di procedure aziendali

Obiettivo fondamentale

Procedure aziendali razionali accrescono la produttività e promuovono di conseguenza il successo dell'azienda. Rappresentano una premessa essenziale per l'adempimento dei compiti assegnati e quindi un fattore determinante per un elevato grado di soddisfazione dei clienti. Per questa ragione è importante che gli assistenti d'ufficio comprendano e sostengano le procedure aziendali.

Obiettivo operativo

3.1 Gli assistenti d'ufficio riconoscono la necessità di procedere sistematicamente nello svolgimento del proprio lavoro. Sono pronti a eseguire semplici procedure aziendali, a condividerle e a operare correttamente.

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C	Contribuisce alla competenza sociale e personale	Contribuisce alla competenza metodologica
Descrivere procedure di lavoro	3.1.1 Descrivo nella corretta successione logica e in modo chiaro semplici procedure aziendali come ad esempio <ul style="list-style-type: none"> • svolgimento di un ordine • traffico dei pagamenti utilizzando gli abituali simboli di un processo oppure tramite un'altra rappresentazione appropriata.		x		C 3	Disponibilità ad apprendere	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione
Conoscere e attuare procedure logistiche	3.1.2 Sono in grado di gestire campi parziali concernenti la posta in entrata e in uscita, la distribuzione della corrispondenza e il magazzino (es. materiale d'ufficio). Spiego correttamente il rispettivo svolgimento dei lavori.	x			C 3	Disponibilità ad apprendere Indipendenza	
Raccogliere o preparare documentazioni	3.1.3 Con l'aiuto di liste di controllo prestabilite sono in grado di raccogliere o preparare in modo indipendente documentazioni (es. per conferenze, gruppi di lavoro interni, colloqui con i clienti, invii, supporti per prospetti ecc.).	x			C 3	Indipendenza Affidabilità / rispetto delle scadenze / adempimento dei compiti assegnati	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione Definizione di obiettivi e priorità

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C	Contribuisce alla competenza sociale e personale	Contribuisce alla competenza metodologica
Lavorare con l'aiuto di liste di controllo	3.1.4 Con l'aiuto di una lista di controllo prestabilita sono in grado di elaborare ordini di lavoro concreti (es. conteggio delle spese) senza errori e in modo completo.	x			C 3	Indipendenza Affidabilità / rispetto delle scadenze / adempimento dei compiti assegnati	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione

Obiettivo operativo

3.2 Gli assistenti d'ufficio sono in grado di eseguire semplici attività ricorrenti nella contabilità di un'azienda. Eseguono e applicano calcoli correnti nel traffico dei pagamenti in ambito commerciale.

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C	Contribuisce alla competenza sociale e personale	Contribuisce alla competenza metodologica
Saper spiegare Bilancio e Conto economico	3.2.1 Sono in grado di spiegare la struttura e i conti di semplici Bilanci e Conti economici.			E&S	C 2	Disponibilità ad apprendere	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione
Trattare giustificativi contabili	3.2.2 Eseguo singole fasi di lavoro in relazione al trattamento di giustificativi contabili nella mia azienda e sono in grado di spiegare le principali fasi della procedura di contabilizzazione.	x			C 3	Motivazione / efficienza Affidabilità / rispetto delle scadenze / adempimento dei compiti assegnati	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione
Tenere la contabilità dei debitori / dei creditori	3.2.3 Sono in grado di spiegare una semplice contabilità dei debitori / dei creditori e so come vengono pareggiati i conti (senza registrazioni di chiusura).	x		E&S	C 3	Motivazione / efficienza Affidabilità / rispetto delle scadenze / adempimento dei compiti assegnati	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C	Contribuisce alla competenza sociale e personale	Contribuisce alla competenza metodologica
Spiegare l'imposta preventiva	3.2.4 Spiego l'importanza dell'imposta preventiva (es. su interessi di conti di risparmio, dividendi, obbligazioni).			E&S	C 2	Disponibilità ad apprendere	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione
Calcolare interessi	3.2.5 Con l'aiuto di esempi pratici calcolo gli interessi con la formula commerciale.			E&S	C 3	Disponibilità ad apprendere	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione
Spiegare gli ammortamenti	3.2.6 Con l'aiuto di esempi pratici spiego l'importanza degli ammortamenti.			E&S	C 2	Disponibilità ad apprendere	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione
Eseguire calcoli relativi al cambio	3.2.7 Sono in grado di spiegare i tipi di corso di valute estere e di eseguire calcoli relativi al cambio con l'aiuto di semplici esempi.			E&S	C 3	Disponibilità ad apprendere	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione
Spiegare il traffico dei pagamenti postali / bancari	3.2.8 Descrivo le possibilità e lo svolgimento del traffico dei pagamenti, spiego gli estratti conto della banca o di Postfinance e ne presento le differenze.			E&S	C 2	Disponibilità ad apprendere	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione
Padroneggiare le operazioni fondamentali e il calcolo percentuale	3.2.9 Applico correttamente le operazioni fondamentali e il calcolo percentuale in diversi campi commerciali (es. ribasso, sconto, imposta sul valore aggiunto).			E&S	C 3	Disponibilità ad apprendere	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione



4. Pianificazione di scadenze

Obiettivo fondamentale

La pianificazione di scadenze è importante in campo economico, sociale e personale per completare i lavori entro i termini fissati. Gli assistenti d'ufficio pianificano il proprio lavoro, lavorano in modo indipendente con gli strumenti di pianificazione delle scadenze e per adempiere i compiti assegnati rispettando le scadenze fissate.

Obiettivo operativo

4.1 Gli assistenti d'ufficio riconoscono l'importanza dei mezzi ausiliari e degli strumenti per la pianificazione delle scadenze e sono in grado di utilizzarli in modo appropriato e in funzione degli obiettivi.

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C	Contribuisce alla competenza sociale e personale	Contribuisce alla competenza metodologica
Gestire le scadenze aziendali	4.1.1 Sono in grado di gestire, secondo istruzioni, le liste a disposizione per la pianificazione delle scadenze aziendali concernenti più persone o un gruppo.	x			C 3	Indipendenza Affidabilità / rispetto delle scadenze / adempimento dei compiti assegnati	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione
Utilizzare gli strumenti di pianificazione delle scadenze	4.1.2 Utilizzo con sicurezza i programmi standard e altri strumenti per la pianificazione delle scadenze. Presto attenzione affinché le iscrizioni siano corrette, complete e comprensibili. Gestisco le informazioni in modo confidenziale.	x		ICA	C 3	Disponibilità ad apprendere Indipendenza	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione

Obiettivo operativo

4.2 Gli assistenti d'ufficio sono consapevoli dei vantaggi e delle opportunità di una buona pianificazione del lavoro e sono in grado di pianificare i propri lavori sia in ambito aziendale sia in quello personale.

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C	Contribuisce alla competenza sociale e personale	Contribuisce alla competenza metodologica
Pianificare il proprio lavoro e le sequenze di lavoro	4.2.1 Sono in grado di allestire, attuare e controllare una pianificazione giornaliera o settimanale nell'azienda. Presto attenzione alle priorità.	x	x		C 4	Indipendenza Affidabilità / rispetto delle scadenze / adempimento dei compiti assegnati	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione Definizione di obiettivi e priorità
Pianificare il proprio apprendimento	4.2.2 Con gli strumenti che padroneggio sono in grado di pianificare ed eseguire lavori e incarichi personali (es. documentazione dell'apprendimento, scadenze scolastiche).		x		C 3	Riconoscimento e riflessione sulle proprie capacità Indipendenza	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione Definizione di obiettivi e priorità



5. Utilizzo di installazioni d'ufficio

Obiettivo fondamentale

Le competenze relative all'utilizzo di installazioni tecniche e convenzionali d'ufficio rappresentano le premesse fondamentali per poter operare in modo efficiente e in funzione dei clienti in ambito economico. Oggi è impensabile fare a meno di un comportamento ecologico ed ergonomico. Gli assistenti d'ufficio sono aperti e sensibilizzati nei confronti dei temi ergonomici ed ecologici; adottano in modo corretto e adeguato le opportune misure.

Obiettivo operativo

5.1 Gli assistenti d'ufficio sono pronti a configurare in modo consapevole ed efficiente i processi di lavoro e a utilizzare con sicurezza le appropriate installazioni tecniche d'ufficio.

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C	Contribuisce alla competenza sociale e personale	Contribuisce alla competenza metodologica
Utilizzare materiale e apparecchiature d'ufficio	5.1.1 Scelgo il materiale o l'apparecchio d'ufficio a dipendenza dello scopo di utilizzo e lo impiego in funzione della situazione e salvaguardando le risorse.	x	x		C 3	Comportamento economico ed ecologico Affidabilità / rispetto delle scadenze / adempimento dei compiti assegnati	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione
Utilizzare apparecchi di trasmissione elettronica dei dati	5.1.2 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 quotidiane funzioni di manutenzione.	x			C 3	Comportamento economico ed ecologico Affidabilità / rispetto delle scadenze / adempimento dei compiti assegnati	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione Definizione di obiettivi e priorità
Padroneggiare l'utilizzo della fotocopiatrice	5.1.3 Ho dimestichezza con le diverse funzioni della fotocopiatrice a disposizione nell'azienda. Padroneggio le principali funzioni di tale apparecchio.	x			C 3	Indipendenza Comportamento economico ed ecologico	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione Definizione di obiettivi e priorità

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C	Contribuisce alla competenza sociale e personale	Contribuisce alla competenza metodologica
Risolvere problemi e gestire segnalazioni d'errore	5.1.4 In caso di segnalazione d'errore o di guasti nel funzionamento di installazioni d'ufficio sono in grado di risolvere in modo indipendente il problema o di adottare i rispettivi provvedimenti.	x			C 3	Indipendenza Comportamento economico ed ecologico	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione

Obiettivo operativo

5.2 Gli assistenti d'ufficio illustrano le esigenze ecologiche, economiche e sanitarie del proprio posto di lavoro e sono in grado di attuare provvedimenti adeguati. Sono disposti a impegnarsi in favore di richieste ecologiche.

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C	Contribuisce alla competenza sociale personale	Contribuisce alla competenza metodologica
Utilizzare in modo ecologico e appropriato stampanti e fotocopiatrici	5.2.1 Con l'aiuto di esempi illustro brevemente ed efficacemente l'impiego ragionevole ed ecologico della fotocopiatrice e della stampante. Tengo in considerazione anche i punti di vista economici.	x			C 2	Indipendenza Comportamento economico ed ecologico	Tecnica di presentazione
Smaltire materiali d'uso per l'ufficio e accessori informatici	5.2.2 Smaltisco i materiali comunemente utilizzati in ufficio e gli accessori informatici secondo le direttive della nostra azienda. Sono in grado di giustificare queste direttive dal punto di vista ecologico.	x			C 3	Comportamento economico ed ecologico	
Organizzare il posto di lavoro secondo i principi ergonomici	5.2.3 Illustro come si organizza ergonomicamente un posto di lavoro e sono in grado di giustificarlo. Se possibile, cerco di applicare queste conoscenze al mio posto di lavoro.	x	x		C 3	Indipendenza Comportamento economico ed ecologico	Definizione di obiettivi e priorità



6. Gestione di dati

Obiettivo fondamentale

Le capacità di gestire informazioni e dati elettronici e convenzionali costituiscono le premesse fondamentali per poter operare in ambito commerciale. Le basi legali obbligano le aziende a proteggere e ad assicurare le informazioni, a tenere archivi e a conservare documenti. Per questo motivo gli assistenti d'ufficio devono procurarsi i dati, assicurarli e trattarli con cura. Inoltre conoscono bene le prescrizioni per la conservazione di dati e documenti e per la protezione dei dati. Conoscono pure l'importanza degli archivi nell'attività aziendale e li sanno utilizzare.

Obiettivo operativo

6.1 Gli assistenti d'ufficio sono consapevoli che è necessario gestire dati e informazioni con senso di responsabilità. Si procurano dati e informazioni e li gestiscono con cura, in modo mirato e in funzione del compito assegnato.

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C	Contribuisce alla competenza sociale e personale	Contribuisce alla competenza metodologica
Procurarsi informazioni e dati	6.1.1 Mi procuro con sicurezza informazioni e dati, rilevanti per l'adempimento dei miei compiti, mentre utilizzo in modo indipendente i mezzi a mia disposizione nell'azienda (es. internet, intranet, istruzioni d'uso, elenchi vari, elenco telefonico, direttive interne).	x		ICA	C 3	Disponibilità ad apprendere Indipendenza	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione
Trattare con cura i dati	6.1.2 Sono in grado di trattare con cura i dati da me gestiti e che mi vengono affidati per svolgere i compiti assegnati. Li aggiorno e li adeguo rapidamente e in modo affidabile.	x			C 3	Indipendenza Affidabilità / rispetto delle scadenze / adempimento dei compiti assegnati	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione

Obiettivo operativo

6.2 Gli assistenti d'ufficio gestiscono informazioni e dati di ogni tipo in modo discreto e con senso di responsabilità. Utilizzano correttamente in funzione della situazione i sistemi elettronici e convenzionali di archiviazione.

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C	Contribuisce alla competenza sociale e personale	Contribuisce alla competenza metodologica
Archiviare dati e testi scritti e conservarli secondo le prescrizioni	6.2.1 Sono in grado di archiviare secondo le istruzioni dati e testi scritti. Sono consapevole che l'azienda deve conservare (secondo la legge) per più anni determinati documenti e mi comporto di conseguenza.	x		ICA	C 3	Motivazione / efficienza Affidabilità / rispetto delle scadenze / adempimento dei compiti assegnati	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione
Allestire un archivio (deposito) sistematico per il proprio posto di lavoro	6.2.2 Sono in grado di allestire in modo indipendente e con i mezzi a disposizione nell'azienda un archivio per il mio campo di lavoro. Sono in grado di giustificare la struttura del mio sistema o di quello prestabilito. Indico pure quali criteri di classificazione e di ordine sono particolarmente adeguati per determinati archivi.	x		ICA	C 4	Indipendenza Affidabilità / rispetto delle scadenze / adempimento dei compiti assegnati	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione Definizione di obiettivi e priorità
Lavorare in archivio	6.2.3 Sono in grado di collaborare in modo affidabile nella tenuta di un archivio e di spiegare la struttura dell'archivio della mia azienda.	x			C 2	Motivazione / efficienza Indipendenza	

Obiettivo operativo

6.3 Gli assistenti d'ufficio sono in grado di adottare in modo indipendente provvedimenti contro la perdita di dati, proteggere i dati da un accesso non autorizzato e di cancellare o distruggere dati non più necessari.

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C	Contribuisce alla competenza sociale e personale	Contribuisce alla competenza metodologica
Proteggere i dati	6.3.1 Adotto consapevolmente misure preventive volte a proteggere contro l'abuso e la manipolazione dei dati elettronici da me utilizzati. Mi attengo alle prescrizioni aziendali e legali.	x		ICA	C 3	Indipendenza Affidabilità / rispetto delle scadenze / adempimento dei compiti assegnati	
Assicurare i dati e allestire un backup	6.3.2 Sono consapevole della possibilità che dei dati vadano persi e della conseguente necessità di assicurarli. Assicuro regolarmente i miei dati personali rispettando le disposizioni aziendali in merito alla sicurezza dei dati. Se necessario, allestisco in modo indipendente un backup oppure salvo i dati su un adeguato supporto.	x		ICA	C 3	Indipendenza Affidabilità / rispetto delle scadenze / adempimento dei compiti assegnati	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione Definizione di obiettivi e priorità
Distruggere o cancellare dati, testi scritti e oggetti	6.3.3 Sono in grado di cancellare o distruggere dati, testi scritti e oggetti secondo istruzioni. Prendo in considerazione gli aspetti giuridici e relativi alla sicurezza.	x		ICA	C 3	Indipendenza Affidabilità / rispetto delle scadenze / adempimento dei compiti assegnati	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione

7. Comprensione di interrelazioni in economia e società

Obiettivo fondamentale

L'individuazione di interrelazioni nell'ambito di Stato, economia, società e ambiente abilita gli assistenti d'ufficio a comprendere e a percepire il proprio ruolo di collaboratori o di membri della società.

Obiettivo operativo

7.1 Gli assistenti d'ufficio si considerano come parte della società e discutono di avvenimenti politici. Sono in grado di partecipare e operare nella vita politica quotidiana.

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C	Contribuisce alla competenza sociale e personale	Contribuisce alla competenza metodologica
Partecipare alla vita politica	7.1.1 Comprendo i tre livelli della politica in Svizzera (Confederazione, Cantoni e Comuni). Prendo in considerazione le possibilità che mi vengono offerte per una partecipazione attiva alla vita politica (diritto di voto e di elezione, diritto di iniziativa e referendum). Partendo da questi diritti, sviluppo una strategia efficace per difendere i miei interessi.			E&S	C 6	Disponibilità ad apprendere Indipendenza	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione
Sviluppare e sostenere opinioni politiche	7.1.2 Grazie alla mia comprensione delle istituzioni e degli attori politici (partiti, associazioni, organizzazioni) sono in grado di formare una mia opinione politica a proposito di eventi d'attualità e di sostenerla.			E&S	C 6	Disponibilità ad apprendere Indipendenza	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione
Comprendere la separazione dei poteri nella democrazia	7.1.3 Sono in grado di illustrare lo scopo e il sistema di separazione dei poteri e di applicarla al mio Cantone di domicilio.			E&S	C 3	Disponibilità ad apprendere	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione
Considerare la Svizzera come parte dell'Europa	7.1.4 Confronto il sistema politico della Svizzera con quello di un altro Stato europeo.			E&S	C 2	Disponibilità ad apprendere	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione

Obiettivo operativo

7.2 Gli assistenti d'ufficio si considerano come parte della società e si occupano di avvenimenti sociali e culturali.

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C	Contribuisce alla competenza sociale e personale	Contribuisce alla competenza metodologica
Riconoscere i campi di tensione sociale	7.2.1 Sono in grado di collegare eventi della vita sociale, culturale, economica ed ecologica ai vari campi di tensione sociale.			E&S	C 2	Disponibilità ad apprendere	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione
Saper decidere in caso di conflitti sui valori	7.2.2 Sono consapevole che nel mio ambito vengono sostenuti diversi valori etici e culturali. Ne permetto l'esistenza e assumo la responsabilità per i miei valori.			E&S	C 5	Disponibilità ad apprendere	
Considerarsi come essere sociale	7.2.3 Spiego principi e prestazioni delle assicurazioni obbligatorie.			E&S	C 2	Disponibilità ad apprendere	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione
Riconoscere gli obblighi dell'economia di mercato sociale	7.2.4 Sulla base del mio conteggio di stipendio riconosco le diverse assicurazioni sociali statali. Da queste riesco a sviluppare una comprensione per il loro ruolo nell'economia di mercato sociale e per i problemi dello sviluppo demografico in Svizzera.			E&S	C 2	Disponibilità ad apprendere	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione
Assicurare i rischi quotidiani	7.2.5 Con l'aiuto di esempi descrivo principi e prestazioni delle assicurazioni private più importanti e sono in grado di elencare i rispettivi rischi per me e per il mio ambito sociale.			E&S	C 2	Disponibilità ad apprendere	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C	Contribuisce alla competenza sociale e personale	Contribuisce alla competenza metodologica
Operare in modo ecologico	7.2.6 Sono in grado di comprendere il mio modo di operare nella vita privata e professionale, di valutare il suo effetto sull'ambiente e di indicare provvedimenti di carattere ecologico.			E&S	C 3		

Obiettivo operativo

7.3 Gli assistenti d'ufficio assumono diversi ruoli nella vita sociale (collaboratori, consumatori, inquilini, contribuenti ecc.) e adeguano di conseguenza il loro modo di operare.

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C	Contribuisce alla competenza sociale e personale	Contribuisce alla competenza metodologica
Confrontarsi con i tipi di contratto	7.3.1 Come consumatore mi occupo delle principali caratteristiche dei tipi correnti di contratto (compravendita, locazione, leasing e contratto di lavoro) e prendo responsabilmente delle decisioni.			E&S	C 3	Disponibilità ad apprendere	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione
Conoscere le imposte correnti	7.3.2 In qualità di collaboratore e consumatore sono in grado di menzionare le principali imposte dirette e indirette (imposte sul reddito e sulla sostanza dei privati, imposta sul reddito della Confederazione, imposta sul valore aggiunto) e di spiegarne lo scopo.			E&S	C 3	Disponibilità ad apprendere	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C	Contribuisce alla competenza sociale e personale	Contribuisce alla competenza metodologica
Compilare e inoltrare la propria dichiarazione d'imposta	7.3.3 In qualità di contribuente sono in grado di compilare e inoltrare la mia dichiarazione d'imposta sulla base della documentazione disponibile e da me preparata e delle istruzioni dell'autorità fiscale.			E&S	C 6	Disponibilità ad apprendere Indipendenza	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione

8. Padronanza della lingua e delle diverse forme di comunicazione

Obiettivo fondamentale

La comunicazione orale e scritta rappresenta per gli assistenti d'ufficio una delle basi per la vita quotidiana professionale e personale. Un utilizzo adeguato della lingua permette di esprimersi in modo chiaro e in funzione dei destinatari.

Obiettivo operativo

8.1 Gli assistenti d'ufficio sono in grado di interpretare correttamente quanto hanno udito e visto e sanno reagire di conseguenza.

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C	Contribuisce alla competenza sociale e personale	Contribuisce alla competenza metodologica
Conoscere le basi della comunicazione	8.1.1 Con parole mie spiego a una persona estranea i principi della comunicazione e li illustro con l'aiuto di un esempio scelto personalmente.			LS	C 3	Capacità di comunicazione Capacità di gestire le situazioni conflittuali / di accettare le critiche	
Conoscere e applicare gli aspetti che promuovono e inibiscono la comunicazione	8.1.2 Conosco i principali aspetti che favoriscono e inibiscono la comunicazione orale e li applico in ambito professionale e privato.			LS	C 4	Capacità di comunicazione Capacità di gestire le situazioni conflittuali / di accettare le critiche	
Interpretare la comunicazione verbale e non verbale	8.1.3 Conosco l'importanza del modo di parlare, della tonalità nonché del linguaggio del corpo (mimica, gestualità, posizione del corpo) per la comunicazione. Lo confronto con il contenuto delle affermazioni per poter reagire in modo adeguato.			LS	C 4	Capacità di comunicazione Capacità di gestire le situazioni conflittuali / di accettare le critiche	

Obiettivo operativo

8.2 Gli assistenti d'ufficio comprendono affermazioni e testi e sono in grado di rilevare le loro intenzioni e propositi.

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C	Contribuisce alla competenza sociale e personale	Contribuisce alla competenza metodologica
Comprendere colloqui	8.2.1 Comprendo le principali affermazioni di colloqui relativi a temi del mio campo professionale, sociale e privato e sono in grado di riprodurli utilizzando semplici frasi.			LS	C 3	Capacità di comunicazione	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione
Leggere e comprendere testi	8.2.2 Con l'aiuto di tecniche di lettura sono in grado di leggere, comprendere e riassumere semplici testi professionali e privati e riprodurli con parole mie.			LS	C 3	Capacità di comunicazione	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione

Obiettivo operativo

8.3 Gli assistenti d'ufficio sono in grado di utilizzare correttamente e in modo comprensibile la lingua.

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C	Contribuisce alla competenza sociale e personale	Contribuisce alla competenza metodologica
Conoscere e applicare le regole di ortografia, grammatica e punteggiatura	8.3.1 Applico correttamente le regole di ortografia, grammatica e punteggiatura.			LS	C 3	Capacità di comunicazione	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione
Connettere testi dal punto di vista strutturale e del contenuto	8.3.2 Sono in grado di riassumere un testo continuo e comprensibile connettendo opportunamente le singole parti (paragrafi, frasi ecc.).			LS	C 3	Capacità di comunicazione	

Raccomandazioni sui contenuti delle materie complementari conformemente all'articolo 18 capoverso 4 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base

Le persone in formazione che presumibilmente soddisfano le condizioni per accedere al profilo B della formazione commerciale di base (conformemente all'art. 18 cpv. 4 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base), possono seguire materie complementari a partire dal secondo anno di formazione. I Cantoni provvedono a mettere a disposizione un'offerta corrispondente. Le seguenti indicazioni valgono come raccomandazione per possibili contenuti delle materie complementari utili per l'accesso al profilo B.

1. Lingua straniera

Gli assistenti d'ufficio raggiungono il livello A1 del Portfolio europeo delle lingue (PEL) al momento del loro accesso al profilo B. Segnatamente essi

- conoscono le strutture fondamentali della frase e le regole grammaticali;
- dispongono di un vocabolario semplice in ambito professionale e privato;
- conoscono i tempi dei verbi: passato, presente e futuro (che cosa abbiamo fatto, che cosa facciamo e come sarà il nostro futuro);
- conducono semplici colloqui e utilizzano locuzioni standardizzate;
- riassumono semplici appunti e comunicazioni;
- dispongono di una semplice comprensione della lettura, dell'ascolto e dei testi;
- menzionano differenze culturali.

2. Economia e società

Gli assistenti d'ufficio ampliano le proprie conoscenze in economia e società. In particolare vengono trasmessi i seguenti obiettivi generali o particolari del profilo B:

- obiettivo particolare 3.3.3.1: Organigramma
- obiettivo particolare 3.3.3.2: Processi
- obiettivo particolare 3.3.5.1: Profilo d'assunzione
- obiettivo generale 3.3.7: Bisogni dei gruppi d'interesse
- obiettivo generale 3.3.8: Fasi dei processi alla base della fornitura di una prestazione
- obiettivo particolare 3.5.1.1: Obbligazioni
- obiettivo particolare 3.5.1.2: Contratti
- obiettivo particolare 3.5.1.3: Diritti e doveri delle parti contraenti

Piano di formazione - parte B

Assistente d'ufficio CFP

Griglia delle lezioni

Nel primo semestre di formazione vengono impartite in media 17 lezioni settimanali ripartite su due giorni. In questo semestre l'accento viene posto sulle materie "informazione / comunicazione / amministrazione" e "lingua standard" affinché le persone in formazione possano disporre rapidamente delle capacità richieste in ambito commerciale. Nel corso dei semestri rimanenti, le persone in formazione frequentano settimanalmente la scuola professionale durante una giornata con 8 lezioni.

	1° semestre	2° semestre	3° semestre	4° semestre	Totale lezioni
1. Lingua standard (LS)	100	40	40	60	240
2. Informazione / comunicazione / amministrazione (ICA)	120	60	60	40	280
3. Economia e società (E&S)	80	40	40	40	200
4. Sport¹	40	20	20	20	100
Totale lezioni	340	160	160	160	820

¹ Per l'insegnamento dello sport fa stato l'ordinanza del 14 giugno 1976 sull'insegnamento dello sport nelle scuole professionali. RS 415.022. Comunità di interessi Formazione commerciale di base (CIFIC Svizzera)

Piano di formazione - parte C

Assistente d'ufficio CFP

Procedura di qualificazione

Campo di qualificazione	Descrizione	Periodo / durata	Valutazione
«Pratica professionale»	Verifica esterna del modulo "Diagramma delle competenze" nel corso di un colloquio di qualificazione finale.	Alla fine del tirocinio 30 minuti	Menzione "superato / non superato"
«Lavoro interdisciplinare assistito»	Sono coinvolte le seguenti materie: "informazione / comunicazione / amministrazione", "lingua standard" e "economia e società".	Durante il secondo anno di formazione Estensione da 8 a 12 pagine, inoltre una prestazione orale della durata massima di 30 minuti ¹	Nota (espressa in punti interi o mezzi punti)
«Formazione scolastica»	Esame finale scritto nella materia "informazione / comunicazione / amministrazione (nota espressa in punti interi o mezzi punti)".	Alla fine del tirocinio 60 minuti	Nota (arrotondata a un decimale)
	Esame finale scritto nella materia "economia e società (nota espressa in punti interi o mezzi punti)".	Alla fine del tirocinio 60 minuti	
	Esame finale scritto nella materia "lingua standard (nota espressa in punti interi o mezzi punti)".	Alla fine del tirocinio 60 minuti	

¹Versione del 5 maggio 2010

Superamento

La procedura di qualificazione è superata se:

- a. il campo di qualificazione «pratica professionale» è valutato con la menzione "superato"; e
- b. la nota scolastica finale corrisponde alla nota 4 o a una nota superiore.

La menzione "superato / non superato" per il campo di qualificazione «pratica professionale» risulta dal totale dei punti raggiunti

- a. nei controlli delle competenze nell'azienda di tirocinio;
- b. nei controlli delle competenze nei corsi interaziendali;
- c. nel colloquio di qualificazione.

La nota scolastica finale è data dalla media, arrotondata a un decimale, delle seguenti note:

- a. nota del campo di qualificazione «lavoro interdisciplinare assistito»,
- b. media, arrotondata a un decimale, delle note conseguite nei tre esami finali del campo di qualificazione «formazione scolastica»,
- c. nota scolastica.

La nota scolastica (c.) è data dalla media, arrotondata al punto intero o al mezzo punto, di tutte le note semestrali conseguite nelle materie "informazione / comunicazione / amministrazione", "economia e società" e "lingua standard".

Valore delle note

- 6 Molto buono
- 5 Buono
- 4 Sufficiente
- 3 Scarso
- 2 Molto scarso
- 1 Inutilizzabile

Sono ammesse le note espresse con i mezzi punti.

Calcolo dei punti per il superamento del campo di qualificazione «pratica professionale»

a. Controlli delle competenze nell'azienda di tirocinio e nei corsi interaziendali

Le prestazioni delle persone in formazione nell'azienda di tirocinio e nei corsi interaziendali vengono menzionate nel modulo "Diagramma delle competenze" sotto forma di controlli delle competenze.

Detti controlli delle competenze vengono espressi tramite tre livelli. La valutazione è formulata con la menzione "superato" oppure "non superato" e confluisce nel campo di qualificazione «pratica professionale».

Il livello 1 dev'essere raggiunto nei seguenti obiettivi di valutazione:

1.1.1, 1.2.1, 1.2.2, 2.1.2, 3.2.2, 3.2.3, 4.1.2, 4.2.1, 5.1.4, 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3, 6.1.2, 6.2.2, 6.3.1.

Questi 15 obiettivi di valutazione sono valutati come segue:

livello 1 non raggiunto: 0 punti

livello 1 raggiunto (oppure un livello superiore): 2 punti

Massimo: 30 punti

Il livello 2 dev'essere raggiunto nei seguenti obiettivi di valutazione:

1.1.2, 1.2.3, 1.2.4, 2.1.1, 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3, 3.1.4, 4.1.1, 4.2.2, 5.1.1, 5.1.2, 5.1.3, 6.1.1, 6.2.1, 6.2.3, 6.3.2, 6.3.3.

Questi 18 obiettivi di valutazione sono valutati come segue:

livello 2 non raggiunto: 0 punti

livello 2 raggiunto (oppure un livello superiore): 3 punti.

Massimo: 54 punti

b. Colloquio di qualificazione

Massimo conformemente alle disposizioni d'esecuzione: 42 punti

c. Superamento

Il campo di qualificazione «pratica professionale» è considerato "superato" se vengono raggiunti almeno 100 punti.

Piano di formazione - parte D

Assistente d'ufficio CFP

Corsi interaziendali

1. Scopo

¹ I corsi interaziendali (CI) completano la formazione aziendale e hanno scopo di introdurre le persone in formazione nelle competenze professionali, metodologiche, sociale e personali fondamentali e di prepararle alla formazione nell'azienda di formazione.

² Durante i corsi interaziendali le persone in formazione imparano a utilizzare la documentazione dell'apprendimento e il diagramma delle competenze.

³ Gli obiettivi di valutazione trasmessi durante i corsi interaziendali vengono esaminati dai responsabili dei CI che comunicano la valutazione alle persone in formazione e consegnano le valutazioni ai formatori nell'azienda di formazione affinché le possano inserire nel diagramma delle competenze.

⁴ Le commissioni dei corsi assicurano un'attuazione dei corsi rivolta ai bisogni delle persone in formazione e delle aziende formatrici. Perseguono una stretta collaborazione con gli altri luoghi di formazione e creano un clima di apprendimento favorevole.

⁵ La frequenza dei corsi è obbligatoria per tutte le persone in formazione.

2. Responsabilità

¹ La Comunità di interessi per la formazione commerciale di base (CIFC Svizzera) è responsabile dei corsi interaziendali.

² La CIFC Svizzera istituisce una commissione di vigilanza e delega lo svolgimento dei corsi a commissioni cantonali o intercantionali dei corsi.

3. Organi

¹ Gli organi dei corsi sono:

- a. le commissioni di vigilanza;
- b. le commissioni dei corsi.

² Le commissioni si autocostruiscono ed elaborano un proprio regolamento organizzativo.

³ Ai Cantoni coinvolti viene accordata un'adeguata rappresentanza nelle commissioni dei corsi.

4. Convocazione

¹ Gli operatori dei corsi emanano convocazioni personali previo accordo con la competente autorità cantonale. Le convocazioni sono trasmesse alle aziende di formazione all'attenzione delle persone in formazione.

² Qualora le persone in formazione non possano partecipare ai corsi interaziendali per giustificati motivi (malattia o infortunio comprovati da certificato medico), il formatore è tenuto a comunicare immediatamente per iscritto il motivo dell'assenza all'operatore dei CI all'attenzione dell'autorità cantonale.

5. Periodo, durata e temi principali

¹ I corsi interaziendali hanno una durata di

- a. due giornate di otto ore nel primo anno di tirocinio (corsi 1 e 2)
- b. tre giornate di otto ore nel secondo anno di tirocinio (corsi 3, 4 e 5)

² I temi principali derivano dal punto 1 del piano di formazione, parte D "Corsi interaziendali" e dagli obiettivi descritti nel piano di formazione, parte A "Competenze operative".

³ I corsi interaziendali comprendono:

- a. corso 1 con i temi principali: organizzazione della formazione; introduzione al piano di formazione e alla procedura di qualificazione; pianificazione del proprio lavoro e del proprio apprendimento; istruzione concernente la documentazione dell'apprendimento.
- b. corso 2 con i temi principali: gestione dei clienti; portfolio I (rilevare il potenziale delle persone in formazione).
- c. corso 3 con il tema principale: lavori nell'ambito di procedure aziendali.
- d. corso 4 con i temi principali: profilo professionale dell'assistente d'ufficio / definizione del ruolo; situazione del diagramma delle competenze; documentazione dell'apprendimento; portfolio II (definire il profilo delle persone in formazione).
- e. corso 5 con i temi principali: istruzione concernente il colloquio di qualificazione; portfolio III (sviluppare le prospettive delle persone in formazione).

⁴ La valutazione degli obiettivi di valutazione interaziendali viene effettuata nei corsi 2, 3 e 4.

⁵ Le autorità competenti hanno accesso ai corsi in qualsiasi momento.

Approvazione e entrata in vigore

Il presente piano di formazione di Assistente d'ufficio CFP entrerà in vigore il 1° gennaio 2008.

Per l'organizzazione del mondo del lavoro:

Berna, 25 giugno 2007

Comunità di interessi per la formazione commerciale

Christine Davatz, vice presidente Roland Hohl, responsabile amministrativo

Il presente piano di formazione è approvato dall'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia in base all'articolo 11 capoverso 1 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base di assistente d'ufficio CFP il 11 luglio 2007.

Berna, 11 luglio 2007

Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia

La direttrice: Ursula Renold

Modifica del piano di formazione

Modifica del 5 maggio 2010

In seguito alla completazione del campo di qualificazione "Lavoro interdisciplinare assistito" con l'inserimento di un elemento orale, risulta la seguente modifica nella parte C:

Parte C Procedura di qualificazione, campo di qualificazione "Lavoro interdisciplinare assistito" pagina 31
colonna "Periodo / durata": durante il secondo anno di formazione, estensione da 8 a 12 pagine, inoltre una prestazione orale della durata massima di 30 minuti.

Il piano di formazione modificato entra in vigore il 15 maggio 2010.

Per l'organizzazione del mondo del lavoro:

Berna, 5 maggio 2010

Comunità di interessi per la formazione commerciale

Christine Davatz, vice presidente

Roland Hohl, responsabile amministrativo

La modifica del piano di formazione è approvata dall'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia.

Berna, 5 maggio 2010

Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia

La direttrice: Ursula Renold

Allegato al piano di formazione

Elenco dei documenti per la realizzazione della formazione professionale di base

Documento	Centro di distribuzione	Data
Ordinanza sulla formazione professionale di base di assistente d'ufficio CFP	- UFCL - UFFT - Uffici cantonali preposti alla formazione professionale (Ticino: DFP)	luglio 2007 disponibile in t/f/i
Piano di formazione per assistente d'ufficio CFP	- CIFIC Svizzera	giugno 2007 disponibile in t/f/i
Regolamento organizzativo per i corsi interaziendali	- CIFIC Svizzera	settembre 2007 disponibile in t/f/i
Diagramma delle competenze	- CIFIC Svizzera	giugno 2007 disponibile in t/f/i
Disposizioni d'esecuzione per la procedura di qualificazione	- CIFIC Svizzera	gennaio 2009 disponibile in t/f/i
Modulo per l'iscrizione delle note	- CIFIC Svizzera - CSFO	in corso di elaborazione
Documentazione dell'apprendimento	- CIFIC Svizzera	novembre 2008 disponibile in t/f/i

Indirizzi dei centri di distribuzione

UFCL	Ufficio federale delle costruzioni e della logistica (Pubblicazioni e stampati)	www.bbl.admin.ch
UFFT	Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia Effingerstrasse 27 3003 Berna	www.bbt.admin.ch
CIFC Svizzera	Comunità di interessi per la formazione commerciale di base Schwanengasse 9 Casella postale 6853 3001 Berna	www.igkg.ch
CSFO	Centro svizzero di servizio Formazione professionale Haus der Kantone Speichergasse 6 Postfach 583 3000 Bern 7	www.sdbb.ch
DECS, DFP	Divisione della formazione professionale	www.ti.ch/decs/dfp