

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

del 20 giugno 2018

---

**Parte A**  
Competenze operative

**Parte B**  
Griglia delle lezioni

**Parte C**  
Procedura di qualificazione

**Parte D**  
Corsi interaziendali

**Approvazione ed entrata in vigore**

# 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 di 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 «C1» 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. Nel presente piano di formazione non figura alcun obiettivo di valutazione per questo livello tassonomico.

## Competenze metodologiche

### 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

Svolgo i miei lavori in modo efficiente e sistematico

- scegliendo fonti d'informazione in funzione dei compiti e procurandomi in modo mirato le informazioni necessarie;
- pianificando i miei lavori e fissando priorità;
- adottando misure volte a prevenire o ridurre la pressione eccessiva;
- controllando e documentando il lavoro eseguito;
- analizzando il mio lavoro e le mie azioni per ottimizzare le prestazioni e il comportamento.

### 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare

Metto in relazione il mio lavoro con il contesto dell'azienda o dell'organizzazione per la quale lavoro

- identificando rapporti tra l'economia e il contesto professionale / il ramo in cui lavoro;
- identificando interdipendenze e punti di collegamento.

Al fine di rappresentare tali rapporti, utilizzo metodi e mezzi ausiliari appropriati quali una mappa mentale o un diagramma di feedback.

### 2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza

Utilizzo metodi efficaci per fornire consulenza a partner esterni e interni

- definendo bisogni e punti di vista dei miei interlocutori;
- identificando e comprendendo messaggi verbali e non verbali dei miei interlocutori;
- sostenendo partner esterni o interni nella ricerca di soluzioni mediante proposte adeguate.

### 2.4 Presentazione efficace

Mi distingo per la presentazione efficace dei miei lavori

- preparando le presentazioni e strutturandole in forma adeguata;
- utilizzando una retorica e un linguaggio del corpo appropriati;
- utilizzando mezzi ausiliari di presentazione in funzione dei destinatari e della situazione;
- riuscendo a presentare in forma orale e scritta i risultati dei miei lavori nonché prodotti e servizi della mia azienda.

## Competenze sociali e personali

### 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative

Nel mio lavoro mostro interesse e impegno

- svolgendo i miei lavori secondo disposizioni interne, in funzione degli obiettivi e nel modo più autonomo possibile;
- rispettando in modo affidabile i termini e le direttive in materia di qualità;
- valutando le mie capacità in modo realistico e sfruttandole in modo attivo;
- accrescendo la qualità dei miei lavori tramite un'autovalutazione costante.

### **3.2 Capacità di comunicazione**

Sono in grado di comunicare e assumere un comportamento adatto alla clientela

- comunicando in funzione dei destinatari e della situazione;
- ascoltando con attenzione i miei interlocutori;
- mostrando comprensione per l'opinione dei miei interlocutori ed esponendo anche gli interessi della mia azienda;
- esprimendomi in modo chiaro.

### **3.3 Capacità di lavorare in gruppo**

Sono in grado di lavorare sia in modo indipendente sia in gruppo

- portando il mio contributo con impegno e assumendo le responsabilità necessarie per i miei lavori;
- cercando di chiarire le situazioni di conflitto con l'aiuto di argomentazioni oggettive;
- accettando le critiche autorizzate e motivate sul mio comportamento;
- attenendomi in modo affidabile alle condizioni quadro interne vincolanti.

### **3.4 Forme comportamentali**

Nel mio comportamento personale attribuisco valore a buone forme comportamentali

- con puntualità, affidabilità e ordine e agendo coscienziosamente;
- adattando il mio aspetto alle norme dell'azienda e presentandomi in funzione della situazione;
- rispettando le regole di cortesia nel mio comportamento e nella mia comunicazione orale e scritta.

### **3.5 Capacità di apprendimento**

Sono consapevole dei costanti mutamenti nel mondo del lavoro e nella società e sono pronto ad acquisire e sviluppare nuove competenze

- utilizzando tecniche creative e di apprendimento a me note e trasferendo alla pratica quanto appreso;
- analizzando i miei lavori e il mio comportamento e documentando i miei progressi in forma adeguata;
- sapendo dove posso ricevere sostegno in caso di mancanza di direttive.

### **3.6 Coscienza ecologica**

Assumo un comportamento ecologico e rispetto le prescrizioni e le regole di comportamento in materia

- utilizzando in modo parsimonioso energia, beni, materiale di lavoro e di consumo;
- avendo cura di impianti e attrezzature;
- smaltendo i rifiuti in modo rispettoso dell'ambiente.

## 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. **Comunicazione nell'azienda e 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.

Al livello degli obiettivi operativi sono sempre elencate competenze metodologiche, sociali e personali selezionate, che devono essere considerate in particolar modo nei programmi d'insegnamento scolastici, nei programmi dei corsi interaziendali e nell'attuazione in azienda<sup>1</sup>.

<b>1. Comunicazione nell'azienda e gestione dei clienti</b>				
<b>Obiettivo fondamentale</b>				
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 gli interlocutori si attendono che gli assistenti d'ufficio affrontino 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.				
<b>Obiettivo operativo</b>				
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.				
<b>Contributo di competenze metodologiche</b>		<b>Contributo di competenze sociali e personali</b>		
2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza		3.2 Capacità di comunicazione 3.3 Capacità di lavorare in gruppo 3.4 Forme comportamentali		
<b>Obiettivi di valutazione</b>				<b>Azienda</b>
				<b>CI</b>
				<b>Scuola</b>
				<b>Livello C</b>
Comunicazione e collaborazione nell'azienda	1.1.1	Imposto la comunicazione e la collaborazione nell'azienda con successo e in funzione della situazione. A tal fine aiuto superiori, altri collaboratori o reparti a coordinare i lavori, a soddisfare le esigenze e a risolvere problemi professionali.		x
				x
				C 3

<sup>1</sup> Le competenze selezionate nel presente documento non escludono l'integrazione di altre competenze metodologiche, sociali e personali.

## Legenda

	<p><b>Obiettivo fondamentale</b></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><b>Obiettivo operativo</b></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><b>Competenze sociali, personali e metodologiche</b></p> <p>Le competenze metodologiche, sociali e personali vengono promosse in modo integrato. Per ogni obiettivo operativo 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>
	<p><b>Obiettivo di valutazione</b></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><b>Luogo della formazione</b></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&amp;S = materia Economia e società, LNR = materia Lingua standard o lingua nazionale regionale. Per gli obiettivi di valutazione 2.1.1, 2.2.2 e 2.2.3 entrambe le materie ICA e LNR forniscono le basi necessarie. Il maggior peso della materia principale è sempre riportato in grassetto.</p> <p>Valgono le seguenti regole:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>azienda:</b> la guida, l'attuazione e la valutazione (nel quadro del diagramma delle competenze) sono di responsabilità unicamente dell'azienda;</li><li>• <b>CI e azienda:</b> l'introduzione e l'analisi dell'attuazione avvengono nei CI. La guida, l'attuazione e la valutazione (nel quadro del diagramma delle competenze) avvengono nell'azienda;</li><li>• <b>scuola e azienda:</b> la trasmissione e la valutazione sono di responsabilità della scuola professionale. La guida, l'attuazione e la valutazione specifiche all'azienda (nel quadro del diagramma delle competenze) avvengono nell'azienda;</li><li>• <b>mandati pratici:</b> nei CI sono avviati tre mandati pratici. Il mandato pratico fa riferimento a una situazione lavorativa aziendale concreta e comprende diversi obiettivi di valutazione aziendali di uno o più campi di competenze operative. I mandati pratici sono attuati dalle persone in formazione nell'azienda. L'analisi dell'attuazione e la valutazione avvengono nei CI.</li></ul>
	<p><b>Livello di esigenze / tassonomia</b></p> <p>I livelli di competenza (livelli C) forniscono informazioni sul rispettivo livello di esigenze (complessità dell'attività cognitiva, non del grado di difficoltà).</p>

## Competenze professionali

### 1. Comunicazione nell'azienda e 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 gli interlocutori si attendono che gli assistenti d'ufficio affrontino 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.

#### Contributo di competenze metodologiche

- 2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza

#### Contributo di competenze sociali e personali

- 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative  
3.2 Capacità di comunicazione  
3.3 Capacità di lavorare in gruppo  
3.4 Forme comportamentali

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C
<b>Comunicazione e collaborazione nell'azienda</b>	<b>1.1.1</b> Imposto la comunicazione e la collaborazione nell'azienda con successo e in funzione della situazione. A tal fine aiuto superiori, altri collaboratori o reparti a coordinare i lavori, a soddisfare le esigenze e a risolvere problemi professionali.	x	x		C 3
<b>Condurre colloqui<sup>2</sup></b>	<b>1.1.2 a</b> Seguo un colloquio con superiori, collaboratori e colleghi quale un tutt'uno e vi partecipo attivamente. Riassumo il colloquio oralmente.  <b>1.1.2 b</b> Accolgo i clienti cordialmente e mi comporto in maniera premurosa e disponibile. Nel colloquio con i clienti identifico il contesto e partecipo attivamente al colloquio utilizzando una formulazione appropriata in funzione dei destinatari. Riassumo oralmente i colloqui che conduco da solo con i clienti.	x		LNR	C 3

<sup>2</sup> L'obiettivo di valutazione è attuato in situazioni che richiedono capacità comunicative con superiori, collaboratori, colleghi e clienti esterni. L'attuazione avviene in modo conforme alle possibilità dell'azienda e in casi eccezionali può limitarsi a colloqui interni.

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C
<b>Condurre colloqui telefonici</b>	<b>1.1.3</b> Conduco i colloqui telefonici secondo le direttive interne, in modo corretto e mirato nonché in funzione degli interlocutori. Mi interesso delle esigenze dei clienti, fornisco le informazioni nel modo più autonomo possibile e, se necessario, chiedo aiuto.	x			C 4
<b>Prendere appunti</b>	<b>1.1.4</b> Durante o dopo un colloquio mi annoto i principali aspetti del colloquio secondo la norma della mia azienda. Inoltre i miei appunti alla persona competente.	x			C 4

### 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.

#### Contributo di competenze metodologiche

- 2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza
- 2.4 Presentazione efficace

#### Contributo di competenze sociali e personali

- 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative
- 3.2 Capacità di comunicazione
- 3.6 Coscienza ecologica

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C
<b>Conoscere prodotti/servizi</b>	<b>1.2.1</b> Con parole mie, a proposito dei prodotti e dei servizi fondamentali della mia azienda o del mio campo professionale, indico in modo chiaro e professionalmente corretto <ul style="list-style-type: none"> <li>• dove vengono utilizzati;</li> <li>• quali caratteristiche particolari presentano;</li> <li>• quale beneficio o utilità procurano ai diversi clienti.</li> </ul> Inoltre conosco le principali aziende concorrenti e i loro prodotti e servizi comparabili.	x			C 2
<b>Conoscere le aspettative nei confronti dell'azienda</b>	<b>1.2.2</b> In relazione con il modello di azienda, 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. Descrivo il contesto ambientale sociale, tecnologico, economico ed ecologico.	x		E&S	C 2

## 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.

#### Contributo di competenze metodologiche

2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

2.4 Presentazione efficace

#### Contributo di competenze sociali e personali

3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative

3.2 Capacità di comunicazione

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C
<b>Redigere documenti in modo indipendente</b>	<b>2.1.1</b> Redigo e creo in modo indipendente semplici documenti (es. e-mail, lettera standard, modulo, appunti, tabella, semplici verbali ecc.) con l'ausilio di indicazioni telegrafiche. A tal fine utilizzo i modelli e moduli disponibili e presto attenzione affinché i testi scritti siano comprensibili, adeguati alla situazione e in funzione dei destinatari.	x		ICA/ LNR	C 5

## 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.

### Contributo di competenze metodologiche

2.4 Presentazione efficace

### Contributo di competenze sociali e personali

3.2 Capacità di comunicazione

3.4 Forme comportamentali

3.5 Capacità di apprendimento

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C
<b>Redigere domande d'impiego</b>	<b>2.2.1</b> 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
<b>Redigere testi di carattere personale</b>	<b>2.2.2</b> Formulo comunicazioni personali in uno stile adeguato, in funzione dei destinatari e adeguato alla situazione (es. auguri, biglietto di condoglianze ecc.).			LNR/ ICA	C 3
<b>Redigere domande e richieste</b>	<b>2.2.3</b> Redigo domande o lettere personali (es. richieste a uffici e autorità di ordine superiore, disdetta di abbonamenti ecc.) in uno stile adeguato e con prospettive di successo.			ICA/ LNR	C 3

### 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.

#### Contributo di competenze metodologiche

- 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro
- 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare
- 2.4 Presentazione efficace

#### Contributo di competenze sociali e personali

- 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative
- 3.5 Capacità di apprendimento
- 3.6 Coscienza ecologica

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C
<b>Descrivere procedure di lavoro</b>	<b>3.1.1</b> Spiego con parole mie le procedure di lavoro più semplici a me note. Le descrivo in modo autonomo e chiaro utilizzando una rappresentazione appropriata o quella prevista.	x	x	ICA	C 3
<b>Gestire procedure logistiche<sup>3</sup></b>	<b>3.1.2 a</b> Gestisco singoli campi parziali concernenti la posta in entrata e in uscita e la distribuzione della corrispondenza interna tenendo conto di elementi centrali quali la corrispondenza confidenziale, l'affrancatura ecc. <b>3.1.2 b</b> Gestisco campi parziali del magazzino tenendo conto di elementi centrali quali le scadenze di consegne, il monitoraggio delle scorte ecc.	x			C 3
<b>Raccogliere o preparare documentazioni</b>	<b>3.1.3</b> Con l'aiuto di documenti modello o liste di controllo prestabilite raccolgo o preparo in modo autonomo il materiale disponibile per documentazioni (es. per conferenze, eventi interni, colloqui con i clienti, invii, supporti per prospetti ecc.).	x			C 3
<b>Lavorare con l'aiuto di liste di controllo</b>	<b>3.1.4</b> Con l'aiuto di una lista di controllo prestabilita elaboro compiti concreti (es. allestimento di sale riunioni, controllo di merci in arrivo, conteggio delle spese ecc.) senza errori e in modo completo. Elaboro autonomamente liste di controllo per i compiti/lavori con cui ho dimestichezza.	x			C 3

<sup>3</sup> L'obiettivo di valutazione è attuato in situazioni in cui si gestiscono le procedure logistiche concernenti la corrispondenza interna e la gestione interna del magazzino. L'attuazione avviene in modo conforme alle possibilità dell'azienda e in casi eccezionali può limitarsi a una singola procedura logistica.

## 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.

### Contributo di competenze metodologiche

- 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro  
2.4 Presentazione efficace

### Contributo di competenze sociali e personali

- 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative  
3.5 Capacità di apprendimento

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C
<b>Spiegare il bilancio e il conto economico</b>	<b>3.2.1</b> Spiego la struttura e i conti di semplici bilanci e conti economici.			E&S	C 2
<b>Trattare giustificativi contabili</b>	<b>3.2.2</b> Eseguo in modo autonomo singole fasi di lavoro in relazione al trattamento di giustificativi contabili (es. smistare e archiviare giustificativi contabili, eseguire prenotazioni o pagamenti) e spiego le principali fasi della procedura di contabilizzazione.	x			C 3
<b>Tenere la contabilità dei debitori / dei creditori</b>	<b>3.2.3</b> Spiego ed eseguo una semplice contabilità dei debitori / dei creditori. Contabilizzo crediti e debiti nonché i pagamenti in entrata e in uscita (senza registrazioni di apertura e di chiusura).			E&S	C 3
<b>Spiegare l'imposta preventiva</b>	<b>3.2.4</b> Spiego l'importanza dell'imposta preventiva su interessi di conti presso istituti finanziari.			E&S	C 2
<b>Calcolare interessi</b>	<b>3.2.5</b> Con l'aiuto di esempi pratici calcolo gli interessi con la formula commerciale.			E&S	C 3
<b>Eseguire calcoli relativi al cambio</b>	<b>3.2.6</b> Spiego i tipi di corso di valute estere e converto valute con l'aiuto di semplici esempi.			E&S	C 3
<b>Spiegare il traffico dei pagamenti postali/bancari</b>	<b>3.2.7</b> Descrivo le possibilità e lo svolgimento del traffico dei pagamenti, spiego gli estratti conto di istituti finanziari e ne presento le differenze.			E&S	C 2
<b>Padroneggiare le operazioni fondamentali e il calcolo percentuale</b>	<b>3.2.8</b> Applico correttamente le operazioni fondamentali e il calcolo percentuale in diversi campi commerciali (es. ribasso, sconto, imposta sul valore aggiunto, imposta preventiva).			E&S	C 3

## 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.

#### Contributo di competenze metodologiche

2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

#### Contributo di competenze sociali e personali

3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative

3.3 Capacità di lavorare in gruppo

3.5 Capacità di apprendimento

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C
<b>Gestire le scadenze aziendali</b>	<b>4.1.1</b> Utilizzo in modo autonomo gli strumenti per la pianificazione delle scadenze nella mia azienda. Presto attenzione affinché le iscrizioni siano corrette, complete e comprensibili. Gestisco le informazioni in modo confidenziale.	x			C 3
<b>Utilizzare gli strumenti di pianificazione delle scadenze</b>	<b>4.1.2</b> Utilizzo con sicurezza i programmi standard e altri strumenti per la pianificazione delle scadenze. Presto attenzione affinché le iscrizioni siano corrette, complete e comprensibili.			ICA	C 3

### 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.

#### Contributo di competenze metodologiche

- 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro
- 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare

#### Contributo di competenze sociali e personali

- 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative
- 3.5 Capacità di apprendimento

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C
<b>Pianificare il proprio lavoro e le sequenze di lavoro</b>	<b>4.2.1</b> Pianifico lavori e incarichi personali (es. pianificazione giornaliera o settimanale del mio campo di lavoro, documentazione dell'apprendimento, scadenze scolastiche) applicando gli strumenti di pianificazione che padroneggio. In questo contesto presto attenzione alle priorità e svolgo controlli dei risultati.	x	x		C 4

## 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 e parsimonia le appropriate installazioni tecniche d'ufficio.

#### Contributo di competenze metodologiche

- 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro
- 2.4 Presentazione efficace

#### Contributo di competenze sociali e personali

- 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative
- 3.3 Capacità di lavorare in gruppo
- 3.5 Capacità di apprendimento
- 3.6 Coscienza ecologica

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C
<b>Utilizzare materiale e apparecchiature d'ufficio</b>	<b>5.1.1</b> Utilizzo il materiale e le apparecchiature d'ufficio con sicurezza, in modo conforme allo scopo di utilizzo e opportuno dal punto di vista ecologico ed economico.	x	x		C 3

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C
<b>Utilizzare mezzi di comunicazione</b>	<b>5.1.2</b> Utilizzo con sicurezza i mezzi di comunicazione della mia azienda. Padroneggio le principali operazioni tecniche ed eseguo le quotidiane funzioni di manutenzione.	x			C 3
<b>Padroneggiare l'utilizzo della fotocopiatrice / dell'apparecchio multifunzionale</b>	<b>5.1.3</b> Menziono le funzioni principali e le funzioni avanzate della fotocopiatrice e dell'apparecchio multifunzionale a disposizione nell'azienda e le utilizzo in modo efficiente dal punto di vista energetico. Introduco terze persone all'utilizzo di questi due strumenti.	x			C 3
<b>Risolvere problemi e gestire segnalazioni d'errore</b>	<b>5.1.4</b> In caso di segnalazione d'errore o di guasti nel funzionamento di fotocopiatrici e apparecchi multifunzionali risolvo il problema in modo autonomo e opportuno oppure adotto i rispettivi provvedimenti.	x			C 4

#### 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 dell'utilizzo sostenibile dell'energia (es. temperatura adeguata nei locali in caso di riscaldamento e raffreddamento) e del materiale d'ufficio.

#### Contributo di competenze metodologiche

- 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro
- 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare

#### Contributo di competenze sociali e personali

- 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative
- 3.5 Capacità di apprendimento
- 3.6 Coscienza ecologica

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C
<b>Smaltire materiali d'uso per l'ufficio e accessori informatici nel rispetto dell'ambiente</b>	<b>5.2.1</b> Seguendo le direttive della mia azienda, smaltisco i materiali comunemente utilizzati in ufficio e gli accessori informatici nel rispetto dell'ambiente. Applico le direttive sullo smaltimento dei rifiuti nel rispetto dell'ambiente.	x			C 3
<b>Organizzare il posto di lavoro secondo i principi ergonomici</b>	<b>5.2.2</b> Menziono i vantaggi di un'impostazione ergonomica del posto di lavoro. Illustro e giustifico come organizzo ergonomicamente il mio posto di lavoro con i mezzi a disposizione.	x	x		C 3

## 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.

#### Contributo di competenze metodologiche

2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

#### Contributo di competenze sociali e personali

3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative

3.5 Capacità di apprendimento

3.6 Coscienza ecologica

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C
<b>Procurarsi informazioni e dati</b>	<b>6.1.1</b> Con l'aiuto di istruzioni mi procuro le informazioni e i dati necessari per l'adempimento dei miei compiti. In questo contesto accedo in modo rapido alle informazioni e ai dati utilizzati più di frequente.	x		ICA	C 3
<b>Trattare con cura i dati</b>	<b>6.1.2</b> Aggiorno i dati esistenti e li adeguo rapidamente e in modo affidabile secondo le istruzioni.	x			C 3

## 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.

### Contributo di competenze metodologiche

- 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro
- 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare

### Contributo di competenze sociali e personali

- 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative
- 3.3 Capacità di lavorare in gruppo
- 3.5 Capacità di apprendimento
- 3.6 Coscienza ecologica

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C
<b>Archiviare dati e testi scritti e conservarli secondo le prescrizioni</b>	<b>6.2.1</b> Archivio secondo le istruzioni dati e testi scritti nel sistema di archiviazione interno all'azienda. In questo contesto applico le prescrizioni legali per la durata di conservazione di determinati documenti.	x		ICA	C 3
<b>Allestire un archivio (deposito) sistematico per il proprio posto di lavoro</b>	<b>6.2.2</b> Allestisco in modo indipendente e con i mezzi a disposizione nell'azienda un archivio per il mio campo di lavoro.  Giustifico 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			C 3
<b>Lavorare in archivio</b>	<b>6.2.3</b> Eseguo in modo autonomo e affidabile singole fasi di lavoro in relazione all'archiviazione (in formato cartaceo o elettronico) secondo il sistema di archiviazione interno all'azienda.  Spiego la struttura dell'archivio della mia azienda.	x			C 3

## Obiettivo operativo

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

### Contributo di competenze metodologiche

- 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro
- 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare

### Contributo di competenze sociali e personali

- 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative
- 3.3 Capacità di lavorare in gruppo
- 3.5 Capacità di apprendimento

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C
<b>Proteggere i dati</b>	<b>6.3.1</b> Adotto consapevolmente misure preventive volte a proteggere contro l'abuso e la manipolazione dei dati da me utilizzati. Mi attengo alle prescrizioni aziendali e legali.	x		ICA	C 3
<b>Assicurare e ripristinare i dati personali</b>	<b>6.3.2</b> Assicuro regolarmente i miei dati personali. A tal fine sfrutto gli strumenti di assicurazione ottimali (es. chiavi USB, cloud, disco fisso ecc.). Verifico se i dati assicurati possono anche essere ripristinati con successo.	x		ICA	C 3
<b>Distruggere o cancellare dati, testi scritti e oggetti</b>	<b>6.3.3</b> Cancello o distruggo dati, testi scritti e oggetti secondo istruzioni. Mi attengo alle prescrizioni aziendali e legali.	x		ICA	C 3

## 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 parte della società e discutono di avvenimenti politici. Sono in grado di partecipare e operare nella vita politica quotidiana.

#### Contributo di competenze metodologiche

2.2 Pensiero e azione interdisciplinare

#### Contributo di competenze sociali e personali

3.5 Capacità di apprendimento

3.6 Coscienza ecologica

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C
<b>Partecipare alla vita politica</b>	<b>7.1.1</b> Spiego 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). Descrivo una strategia efficace per difendere i miei interessi.			E&S	C 2
<b>Sviluppare e sostenere opinioni politiche</b>	<b>7.1.2</b> Grazie alla mia comprensione delle istituzioni e degli attori politici (partiti, associazioni, organizzazioni) formo una mia opinione politica a proposito di eventi d'attualità e la sostengo.			E&S	C 4
<b>Comprendere la separazione dei poteri nella democrazia</b>	<b>7.1.3</b> Illustro lo scopo e il sistema di separazione dei poteri e li applico al mio Cantone di domicilio.			E&S	C 3

## Obiettivo operativo

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

### Contributo di competenze metodologiche

- 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro
- 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare

### Contributo di competenze sociali e personali

- 3.4 Forme comportamentali
- 3.5 Capacità di apprendimento
- 3.6 Coscienza ecologica

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C
<b>Saper decidere in caso di conflitti sui valori</b>	<b>7.2.1</b> 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 3
<b>Considerarsi come essere sociale</b>	<b>7.2.2</b> Spiego principi e prestazioni delle assicurazioni obbligatorie.			E&S	C 2
<b>Riconoscere gli obblighi dell'economia di mercato sociale</b>	<b>7.2.3</b> Sulla base del mio conteggio di stipendio spiego le diverse assicurazioni sociali statali. Da queste sviluppo una comprensione per il loro ruolo nell'economia di mercato sociale e per i problemi dello sviluppo demografico in Svizzera.			E&S	C 2
<b>Assicurare i rischi quotidiani</b>	<b>7.2.4</b> Con l'aiuto di esempi descrivo principi e prestazioni delle assicurazioni private più importanti ed elenco i rispettivi rischi per me e per il mio ambito sociale.			E&S	C 2
<b>Operare in modo ecologico</b>	<b>7.2.5</b> Analizzo il mio modo di operare nella vita privata e professionale, valuto il suo effetto sull'ambiente e indico provvedimenti di carattere ecologico.	x		E&S	C 4

## 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.

### Contributo di competenze metodologiche

2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

2.2 Pensiero e azione interdisciplinare

### Contributo di competenze sociali e personali

3.5 Capacità di apprendimento

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C
<b>Confrontarsi con i tipi di contratto</b>	<b>7.3.1</b> 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
<b>Conoscere le imposte correnti</b>	<b>7.3.2</b> In qualità di collaboratore e consumatore menziono le principali imposte (imposte sul reddito e sulla sostanza dei privati, imposta sul valore aggiunto, imposta sul tabacco) e ne spiego lo scopo.			E&S	C 2
<b>Compilare e inoltrare la propria dichiarazione d'imposta</b>	<b>7.3.3</b> In qualità di contribuente compilo una dichiarazione d'imposta sulla base della documentazione preparata.			E&S	C 3

## 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.

#### Contributo di competenze metodologiche

2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza

#### Contributo di competenze sociali e personali

3.2 Capacità di comunicazione  
3.3 Capacità di lavorare in gruppo  
3.4 Forme comportamentali  
3.5 Capacità di apprendimento

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C
<b>Conoscere le basi della comunicazione</b>	<b>8.1.1</b> Con parole mie spiego a una persona estranea i principi della comunicazione e li illustro con l'aiuto di un esempio scelto personalmente.			LNR	C 2
<b>Conoscere e applicare gli aspetti che promuovono e inibiscono la comunicazione</b>	<b>8.1.2</b> Menziono i principali aspetti che favoriscono e inibiscono la comunicazione orale e li applico in ambito professionale e privato.			LNR	C 3
<b>Interpretare la comunicazione verbale e non verbale</b>	<b>8.1.3</b> Spiego l'importanza del modo di parlare, della tonalità e del linguaggio del corpo (mimica, gestualità, posizione del corpo) per la comunicazione. La confronto con il contenuto delle affermazioni per poter reagire in modo adeguato.			LNR	C 5
<b>Fornire e accogliere feedback</b>	<b>8.1.4</b> Fornisco feedback appropriati e utili, inoltre accolgo in modo professionale quelli forniti da terze persone.	x		LNR	C 5

## Obiettivo operativo

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

### Contributo di competenze metodologiche

- 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro
- 2.4 Presentazione efficace

### Contributo di competenze sociali e personali

- 3.2 Capacità di comunicazione
- 3.4 Forme comportamentali
- 3.5 Capacità di apprendimento

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C
<b>Comprendere colloqui</b>	<b>8.2.1</b> Comprendo le principali affermazioni di colloqui relativi a temi del mio campo professionale, sociale e privato e li riproduco utilizzando semplici frasi. Distinguo fatti, opinioni e sensazioni.			LNR	C 3
<b>Leggere e comprendere testi</b>	<b>8.2.2</b> Con l'aiuto di tecniche di lettura leggo, comprendo e riassumo semplici testi professionali e privati e li riproduco con parole mie.			LNR	C 3
<b>Collocare ed esaminare testi</b>	<b>8.2.3</b> Spiego le differenze tra i diversi tipi di testi oggettivi e fittizi. Spiego il tema di tali testi e i messaggi centrali di singoli parti di testo.			LNR	C 4

## Obiettivo operativo

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

### Contributo di competenze metodologiche

2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

2.4 Presentazione efficace

### Contributo di competenze sociali e personali

3.2 Capacità di comunicazione

3.5 Capacità di apprendimento

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C
<b>Conoscere e applicare le regole di ortografia, grammatica e punteggiatura</b>	<b>8.3.1</b> Applico correttamente le regole correnti di ortografia, grammatica e punteggiatura.			LNR	C 3
<b>Connettere testi dal punto di vista strutturale e del contenuto nonché elaborarli linguisticamente</b>	<b>8.3.2</b> Riassumo un testo semplice, comprensibile e continuo. Rielaboro il testo dal punto di vista della lingua e della struttura in modo tale che raggiunga l'efficacia auspicata.			LNR	C 3
<b>Argomentare</b>	<b>8.3.3</b> Esprimo e giustifico la mia opinione in modo comprensibili in forma orale e scritta.			LNR	C 5
<b>Presentare contenuti</b>	<b>8.3.4</b> Conduco presentazioni con una struttura appropriata e mezzi ausiliari efficaci esprimendomi in modo comprensibile e corretto.	x		LNR	C 5

## **Raccomandazioni sui contenuti delle materie complementari conformemente all'art. 18 cpv. 4 dell'Ordinanza sulla formazione professionale di base Assistente d'ufficio CFP**

I Cantoni che puntano sulla passerella a una **formazione d'impiegata/o di commercio AFC abbreviata su due anni in classi AFC «classiche» del profilo B** devono garantire un passaggio privo di intoppi. I Cantoni provvedono a mettere a disposizione un'offerta corrispondente di corsi passerella AFC secondo i punti 1 e 2.

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 Assistente d'ufficio CFP), possono frequentare corsi passerella per l'AFC. I Cantoni provvedono a mettere a disposizione un'offerta corrispondente. I contenuti dei corsi passerella per l'AFC si misurano in base ai requisiti posti al profilo B dell'AFC dopo il primo anno di tirocinio.

I Cantoni che puntano sulla passerella a una **formazione AFC abbreviata su due anni con profilo B in classi omogenee CFP/AFC** devono trasmettere i contenuti mancanti in lezioni supplementari durante la relativa formazione AFC con profilo B (es. due giorni di scuola al secondo anno di tirocinio e altri due giorni al terzo). In questo caso si può rinunciare a corsi passerella AFC durante la formazione CFP.

I Cantoni che puntano sulla passerella a un **tirocinio AFC su tre anni** (profilo E/B) possono rinunciare a corsi passerella AFC durante la formazione CFP.

### **1. Lingua straniera: 120 lezioni**

Al momento del loro accesso alla formazione AFC abbreviata, gli assistenti d'ufficio raggiungono il livello formativo previsto per la fine del primo anno di tirocinio del profilo B (che alla fine della formazione equivale al livello B1 del Portfolio europeo delle lingue).

### **2. Economia e società: 120 lezioni**

Gli assistenti d'ufficio ampliano le proprie conoscenze in economia e società, in modo da raggiungere il livello formativo previsto per la fine del primo anno di tirocinio del profilo B al momento del loro accesso alla formazione AFC abbreviata. Essi completano le proprie conoscenze in particolare in relazione ai seguenti obiettivi del profilo B:

- 1.5.1.1 struttura di bilanci e conti economici / introduzione alla contabilità a partita doppia (a complemento degli Oval per ass. d'ufficio: 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3);
- 1.5.2.1 / 1.5.2.2 modello di azienda (a complemento dell'Oval per ass. d'ufficio: 1.2.4);
- 1.5.2.3 linee direttrici / strategia / modello di azienda (a complemento dell'Oval per ass. d'ufficio: 1.2.4);
- 1.5.2.4 struttura organizzativa (a complemento dell'Oval per ass. d'ufficio: 1.2.4);
- 1.5.2.6 / 1.5.2.7 concetti fondamentali del marketing / marketing-mix (4 P) (a complemento dell'Oval per ass. d'ufficio: 1.2.4);
- 1.5.3.1 / 1.5.3.2 basi del diritto / fonti del diritto e procedura di legislazione (a complemento degli Oval per ass. d'ufficio: 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3);
- 1.5.3.3 origine delle obbligazioni;
- 1.5.3.4 basi generali dei contratti;
- 1.5.3.5 contratto di vendita (a complemento dell'Oval per ass. d'ufficio: 7.3.1);
- 1.5.4.1 esigenze / tipi di merce;
- CMSP 2.1 efficienza e sistematicità nel lavoro: contenuti conformemente alle disposizioni d'esecuzione CID, primo anno di tirocinio.

### **3. Disponibilità delle aziende formatrici**

Per una permeabilità ottimale è fondamentale la disponibilità delle aziende formatrici, dopo la conclusione di una formazione CFP su due anni, a offrire una passerella a un tirocinio AFC abbreviato su due anni con profilo B o a un tirocinio AFC su tre anni (profilo E/B).

I partner in loco fanno il possibile affinché le aziende formatrici si impegnino in tal senso.

## Piano di formazione - parte B

### Assistente d'ufficio CFP

#### Griglia delle lezioni

---

Nel primo anno di formazione vengono impartiti in media 1,5 giorni di lezione alla settimana. Nel secondo anno di formazione le persone in formazione frequentano 1 giorno di scuola alla settimana. Per quanto concerne il numero di lezioni, d'intesa con le autorità cantonali competenti sono possibili spostamenti di poco conto (max. 40 lezioni) tra gli anni di tirocinio nell'ambito della stessa materia. Il raggiungimento degli obiettivi di formazione prefissati va garantito in tutti i casi.

	<b>1° anno di tirocinio</b>	<b>2° anno di tirocinio</b>	<b>Totale lezioni</b>
<b>1. Lingua standard o Lingua nazionale regionale (LNR)</b>	160	80	240
<b>2. Informazione, comunicazione, amministrazione (ICA)</b>	160	120	280
<b>3. Economia e società (E&amp;S)</b>	120	80	200
<b>4. Lavoro interdisciplinare assistito</b>	0	20	20
<b>5. Sport<sup>4</sup></b>	40	40	80
<b>Totale lezioni</b>	<b>480</b>	<b>340</b>	<b>820</b>

---

<sup>4</sup> Per l'insegnamento dell'educazione fisica è determinante l'ordinanza sulla promozione dello sport e dell'attività fisica del 23 maggio 2012 (OPSpo, **RS 415.01**): [OPSpo](#)

# Piano di formazione - parte C

## Assistente d'ufficio CFP

### Procedura di qualificazione

#### 1. Organizzazione dei campi di qualificazione

Campo di qualificazione	Descrizione	Periodo/Durata	Valutazione
<b>«Pratica professionale»</b>	Colloquio di qualificazione conclusivo sul profilo delle competenze individuale in base al diagramma delle competenze.	Alla fine del tirocinio 30 minuti	Menzione «superato / non superato»
<b>«Lavoro interdisciplinare assistito»</b>	Sono coinvolte le seguenti materie: Informazione, comunicazione, amministrazione, Lingua nazionale regionale ed 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	Nota (espressa in punti interi o mezzi punti)
<b>«Formazione scolastica»</b>	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 nazionale regionale (nota espressa in punti interi o mezzi punti).	Alla fine del tirocinio 60 inuti	

## 2. 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 con la seguente ponderazione:

- a. nota del campo di qualificazione «lavoro interdisciplinare assistito» (30%);
- b. media, arrotondata a un decimale, delle note, ponderate in modo semplice, conseguite nei tre esami finali scritti del campo di qualificazione «formazione scolastica» (30%);
- c. nota relativa all'insegnamento professionale (40%).

Per nota relativa all'insegnamento professionale si intende la media, arrotondata alla mezza nota o alla nota intera, delle quattro note semestrali della formazione scolastica.

### 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.

### **3. Calcolo dei punti per il superamento del campo di qualificazione «pratica professionale»**

#### **a. Controlli delle competenze nell'azienda di tirocinio**

La valutazione delle competenze delle persone in formazione nell'azienda di tirocinio avviene in base al «Diagramma delle competenze».

La valutazione delle competenze è espressa in base a una scala su 4 livelli (0-3 punti). La valutazione complessiva è formulata con la menzione «superato» oppure «non superato» e confluisce nella valutazione del campo di qualificazione «pratica professionale».

Le competenze sono valutate complessivamente con l'ausilio di 38 domande chiave. Per ogni domanda chiave sono definiti criteri vincolanti che devono essere soddisfatti per ottenere un punteggio maggiore o uguale a 2 punti. Tutte le 38 domande chiave sono valutate in base alla seguente scala:

3 punti = competenza richiesta pienamente disponibile

2 punti = criteri vincolanti soddisfatti con piccole divergenze

1 punto = criteri vincolanti non soddisfatti

0 punti = risposta/prestazione inutilizzabile

Con la valutazione delle 38 domande chiave si può raggiungere un punteggio massimo di 114 punti. Il punteggio ottenuto è poi diviso per il fattore di conversione 9,5 e confluisce così nella valutazione globale della parte «Controlli delle competenze nell'azienda di tirocinio».

#### **b. Controlli delle competenze nei corsi interaziendali**

Nei corsi interaziendali è valutato il trasferimento di quanto appreso nella pratica. A tal fine i responsabili dei corsi interaziendali valutano un e-portfolio con l'ausilio di 4 criteri di valutazione prefissati. La valutazione è espressa in base a una scala su 4 livelli (0-3 punti).

4 criteri (0-3 punti)

Massimo: 12 punti

#### **c. Colloquio di qualificazione**

Il profilo delle competenze individuale della persona in formazione è valutato in base al «Diagramma delle competenze» sotto forma di un'intervista strutturata della durata di 30 minuti. La valutazione avviene con l'ausilio di 4 criteri di valutazione prefissati, ciascuno in base a una scala su 4 livelli (0-3 punti).

4 criteri (0-3 punti)

Massimo: 12 punti

#### **d. Superamento**

La ponderazione di ciascuna delle tre parti d'esame a-c è di un terzo. Nel complesso possono essere ottenuti al massimo 36 punti. Il campo di qualificazione «pratica professionale» è considerato «superato» se vengono raggiunti almeno 20 punti.

#### **4. Esame suppletivo per il campo di qualificazione «pratica professionale»**

Per i ripetenti senza prolungamento della formazione di base in azienda secondo l'art. 22 cpv. 2 nonché per gli adulti secondo l'art. 23 dell'ordinanza sulla professione viene svolto lo stesso esame suppletivo orale della durata di 45 minuti.

L'esame orale si basa sui documenti seguenti:

- un rapporto scritto dei candidati, che comprende un'autovalutazione svolta in base al diagramma delle competenze e l'analisi di tre retrospettive;
- il profilo delle competenze individuale.

Il rapporto scritto e il profilo delle competenze servono a documentare l'esperienza professionale. Il colloquio di qualificazione si basa sul profilo delle competenze individuale e serve a verificare il rapporto scritto.

#### **5. Disposizioni d'esecuzione**

I dettagli sui campi di qualificazione sono regolamentati nelle disposizioni d'esecuzione.

# Piano di formazione - parte D

## Assistente d'ufficio CFP

### Corsi interaziendali

---

#### 1. Scopo

<sup>1</sup> 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.

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

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> La frequenza dei corsi è obbligatoria per tutte le persone in formazione.

#### 2. Responsabilità

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

<sup>2</sup> La CIFC Svizzera istituisce una commissione di vigilanza e delega lo svolgimento dei corsi a commissioni cantonali o intercantonali dei corsi.

<sup>3</sup> La CIFC Svizzera elabora un regolamento organizzativo dei CI, che comprende un programma quadro per i giorni di presenza e un piano per le fasi di autoapprendimento avviate (Blended-Learning).

#### 3. Organi

<sup>1</sup> Gli organi dei corsi sono:  
a. le commissioni di vigilanza;  
b. le commissioni dei corsi.

<sup>2</sup> Le commissioni si autocostruiscono ed elaborano un proprio regolamento organizzativo.

<sup>3</sup> Ai Cantoni coinvolti viene accordata un'adeguata rappresentanza nelle commissioni dei corsi.

#### **4. Convocazione**

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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**

<sup>1</sup> I corsi interaziendali hanno una durata complessiva di 7 giorni da 8 ore l'uno e comprendono sia giorni di presenza che fasi di autoapprendimento avviate (approccio Blended Learning):

- a. nel primo anno di tirocinio 3 giorni, vale a dire 2 giorni di presenza (corsi 1 e 2) e 1 giorno di fasi di autoapprendimento avviate;
- b. nel secondo anno di tirocinio 4 giorni, vale a dire 3 giorni di presenza (corsi 3, 4 e 5) e 1 giorno di fasi di autoapprendimento avviate.

<sup>2</sup> 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».

<sup>3</sup> I corsi interaziendali comprendono:

- a. corso 1: organizzazione della formazione, competenze professionali «Comunicazione nell'azienda e gestione dei clienti» e «Utilizzo di installazioni d'ufficio», introduzione al lavoro con piattaforma didattica virtuale, introduzione della fase di autoapprendimento;
- b. corso 2: competenze professionali «Comunicazione nell'azienda e gestione dei clienti» e «Pianificazione di scadenze», introduzione della fase di autoapprendimento, riflessione sull'andamento dell'apprendimento;
- c. corso 3: competenze professionali «Comunicazione nell'azienda e gestione dei clienti» e «Lavori nell'ambito di procedure aziendali», introduzione della fase di autoapprendimento, riflessione sull'andamento dell'apprendimento;
- d. corso 4: competenza professionale «Comunicazione nell'azienda e gestione dei clienti» con l'ausilio di situazioni pratiche delle persone in formazione, riflessione sull'andamento dell'apprendimento;
- e. corso 5: competenza professionale «Comunicazione nell'azienda e gestione dei clienti», valutazione dell'e-portfolio.

<sup>4</sup> La valutazione degli obiettivi di valutazione interaziendali avviene tramite la valutazione dell'e-portfolio delle persone in formazione.

<sup>5</sup> Le autorità competenti hanno accesso ai corsi in qualsiasi momento.

## Emanazione ed entrata in vigore

---

Il presente piano di formazione è stato emanato dall'oml secondo l'ordinanza della SEFRI dell'11 luglio 2007 sulla formazione professionale di base di Assistente d'ufficio con certificato federale di formazione pratica (CFP).

Berna, 20 giugno 2018

CIFC Comunità di interessi Formazione commerciale di base Svizzera (CIFC Svizzera)

Amalia Zurkirchen  
Presidente

Roland Hohl  
Responsabile amministrativo

Si applicano per analogia le disposizioni transitorie dell'ordinanza della SEFRI dell'11 luglio 2007 (stato 1° gennaio 2019) sulla formazione professionale di base di Assistente d'ufficio CFP.

Il presente piano di formazione entra in vigore il 1° gennaio 2019.

Dopo averlo esaminato, la SEFRI dà il suo consenso al piano di formazione.

Berna, 20 giugno 2018

Segreteria di Stato per la formazione,  
la ricerca e l'innovazione

Toni Messner  
Capounità Sviluppo delle professioni

## Allegato al piano di formazione

### Elenco delle fonti di riferimento dei documenti relativi alla realizzazione della formazione professionale di base

Documento	Fonte di riferimento	Sito web
Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Assistente d'ufficio con certificato federale di formazione pratica (CFP)	- UFCL (versione stampata) - SEFRI	<a href="http://www.bbl.admin.ch">www.bbl.admin.ch</a> <a href="http://www.sbfi.admin.ch">www.sbfi.admin.ch</a>
Piano di formazione per l'ordinanza sulla formazione professionale di base Assistente d'ufficio CFP	- CIFIC Svizzera	<a href="http://www.igkg.ch">www.igkg.ch</a>
Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP)	- CIFIC Svizzera	<a href="http://www.igkg.ch">www.igkg.ch</a>
Regolamento organizzativo per i corsi interaziendali	- CIFIC Svizzera	<a href="http://www.igkg.ch">www.igkg.ch</a>
Disposizioni d'esecuzione per la procedura di qualificazione PQ	- CIFIC Svizzera	<a href="http://www.igkg.ch">www.igkg.ch</a>
Modulo per l'iscrizione delle note per la procedura di qualificazione PQ	- CSFO	<a href="http://www.berufsbildung.ch">www.berufsbildung.ch</a>