

## **Profilo di competenze Pretirocinio d'integrazione**

**«Campo professionale Formazione commerciale di base»**

## Indice

|          |                                                                                                                                        |           |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Obiettivo .....</b>                                                                                                                 | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>Caratteristiche e condizioni di base .....</b>                                                                                      | <b>3</b>  |
| 2.1      | Caratteristiche del campo professionale .....                                                                                          | 3         |
| 2.2      | Requisiti di partecipazione individuali.....                                                                                           | 4         |
| 2.2.1    | Requisiti di partecipazione specifici per il campo professionale e personali.....                                                      | 4         |
| 2.2.2    | Requisiti di partecipazione linguistici.....                                                                                           | 4         |
| <b>3</b> | <b>Campi d'attività del pretirocinio d'integrazione «Campo professionale Formazione commerciale di base» .....</b>                     | <b>5</b>  |
| 3.1      | Campo d'attività 1: strutturare il proprio lavoro quotidiano in ambito commerciale .....                                               | 5         |
| 3.2      | Campo d'attività 2: prendere atto delle richieste di clienti e fornitori .....                                                         | 5         |
| 3.3      | Campo d'attività 3: sostenere i processi amministrativi all'interno di un team .....                                                   | 5         |
| 3.4      | Campo d'attività 4: usare applicazioni e apparecchi tecnici in ambito commerciale.....                                                 | 5         |
| <b>4</b> | <b>Lista delle competenze perseguite con il pretirocinio d'integrazione «Campo professionale Formazione commerciale di base» .....</b> | <b>6</b>  |
| <b>5</b> | <b>Entrata in vigore .....</b>                                                                                                         | <b>14</b> |

## 1 Obiettivo

Il profilo delle competenze per il pretirocinio d'integrazione (PTI) «Campo professionale Formazione commerciale di base» descrive le competenze linguistiche, scolastiche e interdisciplinari nonché le abilità pratiche e le conoscenze scolastiche di base perseguite nel campo professionale corrispondente di cui devono disporre i partecipanti al pretirocinio d'integrazione al termine della formazione di un anno. Il profilo delle competenze costituisce la base per la definizione dettagliata degli obiettivi e dei contenuti formativi nonché per lo sviluppo dei programmi formativi pratici e scolastici. Le conferme di partecipazione al pretirocinio d'integrazione si riferiscono parimenti al profilo delle competenze.

Il pretirocinio d'integrazione (PTI) «Campo professionale Formazione commerciale di base» prepara i partecipanti alla seguente formazione professionale: **impiegata / impiegato di commercio CFP**

## 2 Caratteristiche e condizioni di base

### 2.1 Caratteristiche del campo professionale

Gli impiegati di commercio CFP lavorano in ambito commerciale presso aziende di piccole e grandi dimensioni in settori diversi nonché nelle amministrazioni pubbliche.

Sono collaboratori orientati alla fornitura di servizi e svolgono prevalentemente attività generali e standardizzate di tipo amministrativo. Comunicano inoltre con clienti e fornitori, elaborano compiti in processi operativi economico-aziendali, lavorano in team diversi, attuano processi di sostegno commerciali, seguono infrastrutture e applicazioni, svolgono ricerche e preparano informazioni e dati.

Svolgono altresì la loro professione in diversi settori economici e in assetti diversi, operando da soli o in gruppo. In questo contesto ricoprono un ruolo fondamentale i contatti personali, il sostegno di stakeholder in processi operativi e l'uso professionale di tecnologie di informazione e comunicazione eterogenee. Il pretirocinio d'integrazione consente di porre le basi per passare a una formazione professionale di base di livello CFP.

## **2.2 Requisiti di partecipazione individuali**

### **2.2.1 Requisiti di partecipazione specifici per il campo professionale e personali**

All'inizio del pre tirocinio d'integrazione «Campo professionale Formazione commerciale di base» devono essere soddisfatti i requisiti seguenti:

- Rifugiati riconosciuti o persone ammesse provvisoriamente, coniugi e figli nell'ambito dell'allargamento della famiglia (permesso B/F).
- Persone immigrate tardivamente provenienti da Stati UE/AELS e da Stati terzi (permesso B/C).
- Esperienza lavorativa o professionale, stage o simili (tirocini di prova e/o lavoro a titolo di prova).
- Rapida capacità di assimilazione e disponibilità all'apprendimento.
- Buone capacità comunicative e di lavorare in squadra, auto-organizzazione e capacità di lavorare in modo accurato e strutturato.
- Potenziale / capacità di apprendimento linguistico.
- Motivazione a svolgere una formazione professionale di base.
- Interesse per le tecnologie, la comunicazione e la collaborazione in processi operativi economico-aziendali.
- Conoscenze nell'applicazione di tecnologie di comunicazione e informazione.
- Conoscenze matematiche.

### **2.2.2 Requisiti di partecipazione linguistici**

- Livello linguistico orale: A2
- Livello linguistico scritto: A2

### **3 Campi d'attività del pretirocinio d'integrazione «Campo professionale Formazione commerciale di base»**

#### **3.1 Campo d'attività 1: strutturare il proprio lavoro quotidiano in ambito commerciale**

*I partecipanti organizzano il loro lavoro quotidiano con motivazione e pianificano il tempo previsto per i loro compiti insieme ai superiori, con i quali discutono regolarmente il loro carico di lavoro e le loro attività. Inoltre si assumono nuovi campi d'attività nell'azienda in cui lavorano dopo aver consultato i loro superiori.*

#### **3.2 Campo d'attività 2: prendere atto delle richieste di clienti e fornitori**

*I partecipanti prendono atto con gentilezza delle richieste di clienti interni ed esterni come anche di fornitori, personalmente, per telefono o e-mail e le elaborano come richiesto. Indirizzano clienti e fornitori ai servizi responsabili e garantiscono che sia dato seguito alle loro richieste, per esempio che vengano richiamati. Per questo durante i colloqui o le telefonate redigono appunti semplici e fanno sì che siano strutturati e redatti in modo leggibile e comprensibile.*

#### **3.3 Campo d'attività 3: sostenere i processi amministrativi all'interno di un team**

*I partecipanti si integrano bene in un team aziendale. D'intesa con il superiore gerarchico, redigono documenti semplici per sostenere i processi amministrativi e fanno sì che siano allestiti in linea con le esigenze. Svolgono inoltre diversi lavori di tipo amministrativo-commerciale come piazzare ordini, fornire documenti, preparare contenuti, effettuare invii, organizzare riunioni e svolgere ricerche semplici secondo le istruzioni ricevute.*

#### **3.4 Campo d'attività 4: usare applicazioni e apparecchi tecnici in ambito commerciale**

*I partecipanti applicano i software di uso comune e l'infrastruttura tecnica nel loro campo d'attività.*

#### 4 Lista delle competenze perseguite con il pretirocinio d'integrazione «Campo professionale Formazione commerciale di base»

| Campo d'attività 1: strutturare il proprio lavoro quotidiano in ambito commerciale                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                            |                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| <i>I partecipanti organizzano il loro lavoro quotidiano con motivazione e pianificano il tempo previsto per i loro compiti insieme ai superiori, con i quali discutono regolarmente il loro carico di lavoro e le loro attività. Inoltre, nell'azienda in cui lavorano si fanno carico di nuovi campi d'attività dopo aver consultato i loro superiori.</i> |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                            |                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Abilità pratiche di base                                                                                                            | Lingua riferita alla professione                                                                                                                         | Conoscenze scolastiche di base (calcolo, tecnologie dell'informazione e della comunicazione TIC)                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Competenze interdisciplinari (competenze metodologiche, sociali e personali; lavorare in Svizzera, norme e valori)                                                                                         | Esperienza lavorativa in azienda: applicazione / approfondimento x = sì |
| 1.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Pianificare i propri compiti in termini di tempo insieme ai superiori                                                               |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                            | x                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | I partecipanti (= P)                                                                                                                |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                            |                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | I P pianificano i loro compiti insieme ai loro superiori, con i quali discutono i contenuti, le priorità e le scadenze dei compiti. | <p>I P comprendono gli incarichi a loro assegnati e li riformulano in parole semplici.</p> <p>I P chiedono chiarimenti se non hanno capito qualcosa.</p> | <p>Livello linguistico orale: B1<br/>Livello linguistico scritto: B1</p> <p>I P comprendono gli elementi essenziali di frammenti audio e colloqui.</p> <p>I P comprendono le informazioni essenziali dei testi (specialistici).</p> <p>I P comunicano con frasi semplici e partecipano senza preparazione ai colloqui nei quali si sentono a loro agio e che reputano di loro interesse personale.</p> | <p>I P lavorano in modo strutturato.</p> <p>I P stabiliscono priorità.</p> <p>I P attribuiscono un'elevata importanza alla pianificazione dei compiti.</p> <p>I P vegliano al rispetto delle scadenze.</p> |                                                                         |

**Profilo di competenze Pretirocinio d'integrazione «Campo professionale Formazione commerciale di base»**

|     |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                 |   |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|     |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                      | I P sono in grado di esprimersi senza grandi difficoltà nella quotidianità lavorativa e scolastica, commettendo errori che non impediscono la comprensione. |                                                                                                                                                                                                 |   |
| 1.2 | Discutere regolarmente il proprio carico di lavoro e le proprie attività con i superiori                                                                                                                   |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                 | x |
|     | I P discutono regolarmente il loro carico di lavoro e le loro attività con i loro superiori diretti. Riconoscono in tempo i segni di un carico eccessivo e si rivolgono tempestivamente ai loro superiori. | I P descrivono il loro carico di lavoro e le loro attività con frasi semplici.                                                       |                                                                                                                                                             | I P valutano in modo realistico il loro carico di lavoro e, in caso sia eccessivo, cercano aiuto tempestivamente.<br><br>I P discutono con i loro superiori in merito al loro carico di lavoro. |   |
| 1.3 | Farsi carico di nuovi campi d'attività dopo aver consultato i superiori                                                                                                                                    |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                 | x |
|     | I P discutono con i loro superiori se è il caso che si assumano nuovi compiti.                                                                                                                             | I P si esprimono con frasi semplici in merito al loro desiderio di assumersi maggiori compiti all'interno del loro campo d'attività. |                                                                                                                                                             | I P mostrano un notevole impegno.<br><br>I P hanno fiducia nelle proprie capacità.<br><br>I P operano in modo attivo.                                                                           |   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                       |                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <p><b>Campo d'attività 2: prendere atto delle richieste di clienti e fornitori</b></p> <p><i>I partecipanti prendono atto con gentilezza delle richieste di clienti interni ed esterni come anche di fornitori, personalmente, per telefono o e-mail e le elaborano come richiesto. Indirizzano clienti e fornitori ai servizi responsabili e garantiscono che sia dato seguito alle loro richieste, per esempio che vengano richiamati. Per questo redigono appunti semplici durante i colloqui o le telefonate. Fanno sì che siano strutturati e redatti in modo leggibile e comprensibile.</i></p> |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                       |                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Abilità pratiche di base                                                                                                                           | Lingua riferita alla professione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Conoscenze scolastiche di base (calcolo professionale, tecnologie dell'informazione e della comunicazione TIC)                                                                                                                                                            | Competenze trasversali (competenze metodologiche, sociali e personali, lavorare in Svizzera, norme e valori)                                                                                          | Applicazione / approfondimento in azienda: x = sì |
| 2.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Prendere atto con gentilezza delle richieste di clienti interni ed esterni come anche di fornitori personalmente, per telefono o e-mail            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                       | x                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | I P prendono atto con gentilezza e in modo adeguato all'interlocutore delle richieste di clienti e fornitori personalmente, per telefono o e-mail. | <p>I P salutano clienti e fornitori in modo appropriato.</p> <p>I P comprendono i termini tecnici specifici per il loro lavoro immediato e li riformulano brevemente.</p> <p>I P descrivono il loro ambiente di lavoro e le attività ad esso legate.</p> <p>I P descrivono l'azienda per la quale lavorano, i loro compiti e le loro prestazioni.</p> | <p>Livello linguistico orale: B1</p> <p>Livello linguistico scritto: B1</p> <p>I P applicano le formule di saluto orali e scritte di uso comune.</p> <p>I P applicano le tecniche di base della comunicazione adeguata all'interlocutore e al mezzo di comunicazione.</p> | <p>I P provvedono ad avere un aspetto adeguato.</p> <p>I P rispettano le comuni regole della cortesia come la gentilezza e il rispetto.</p> <p>I P conoscono la cultura aziendale e la applicano.</p> |                                                   |



**Profilo di competenze Pre tirocinio d'integrazione «Campo professionale Formazione commerciale di base»**

|     |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                              |                                                                                       |   |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---|
|     |                                                                                                                                                  | I P capiscono gli elementi essenziali delle richieste orali e scritte di clienti e fornitori.                                                                                                             |                                                                                                                                                                              |                                                                                       |   |
|     | I P chiariscono la richiesta di clienti e fornitori e prendono nota dei loro dati, come per esempio nome, numero di telefono o indirizzo e-mail. | I P chiedono a clienti e fornitori quale sia la loro richiesta e i loro dati, come per esempio nome, numero di telefono o indirizzo e-mail.<br><br>I P chiedono chiarimenti se non hanno capito qualcosa. | I P applicano tecniche semplici di formulazione delle domande.                                                                                                               |                                                                                       |   |
| 2.2 | Elaborare ulteriormente le richieste di clienti e fornitori                                                                                      |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                              |                                                                                       | x |
|     | I P garantiscono che le richieste di clienti e fornitori siano ulteriormente elaborate in modo affidabile.                                       | I P inoltrano le richieste ai servizi competenti con frasi semplici.                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                              | I P provvedono a inoltrare le richieste tempestivamente e in modo affidabile.         |   |
|     | I P redigono appunti semplici durante i colloqui o le telefonate in modo leggibile e comprensibile.                                              | I P redigono appunti semplici in modo che gli altri siano in grado di capirli.                                                                                                                            | I P redigono testi semplici e coerenti, importanti per il lavoro e la scuola; ne sono un esempio le e-mail, le annotazioni e i formulari in formato analogico o elettronico. | I P lavorano in modo strutturato.<br><br>I P tengono conto delle direttive aziendali. |   |

### Campo d'attività 3: sostenere i processi amministrativi all'interno di un team

*I partecipanti si integrano bene in un team aziendale. D'intesa con il superiore gerarchico, redigono documenti semplici per sostenere i processi amministrativi e provvedono ad allestirli adeguatamente alle esigenze. Svolgono diversi lavori di tipo amministrativo-commerciale come piazzare ordini, fornire documenti, preparare contenuti, effettuare invii, organizzare riunioni e svolgere ricerche semplici secondo le istruzioni ricevute.*

|     | Abilità pratiche di base                    | Lingua riferita alla professione                                                                                     | Conoscenze scolastiche di base (calcolo, tecnologie dell'informazione e della comunicazione TIC)                                                                                                                                                                                | Competenze trasversali (competenze metodologiche, sociali e personali, lavorare in Svizzera, norme e valori)                                                                                                                                                                          | Applicazione / approfondimento in azienda: x = sì |
|-----|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 3.1 | Integrarsi in un team aziendale             |                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                       | x                                                 |
|     | I P si integrano bene in un team aziendale. | I P capiscono e applicano le essenziali regole di comunicazione aziendali e le descrivono in frasi brevi e semplici. | <p>Livello linguistico orale: B1<br/>Livello linguistico scritto: B1</p> <p>I P capiscono e applicano conoscenze di base per operare con altre culture, lingue e classi sociali in Svizzera.</p> <p>I P capiscono e attuano strategie di base di risoluzione dei conflitti.</p> | <p>I P comunicano con i loro superiori e colleghi di lavoro secondo le regole di comunicazione aziendali.</p> <p>Nel quadro di contatti professionali, i P interagiscono in modo aperto e cordiale.</p> <p>I P accettano le critiche e risolvono i conflitti in modo costruttivo.</p> |                                                   |

|     |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                  |   |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 3.2 | Redigere ed elaborare documenti semplici per sostenere i processi amministrativi d'intesa con i superiori                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                  | x |
|     | I P redigono ed elaborano documenti semplici in modo preciso, strutturato e adeguato alle esigenze con il software utilizzato nell'ambiente di lavoro.                                            | I P descrivono con frasi semplici il contenuto e come sono stati preparati i documenti.                                                                                                                                               | I P redigono ed elaborano documenti con i software di uso comune. | <p>I P lavorano in modo preciso e strutturato.</p> <p>I P partecipanti prestano attenzione a una presentazione attraente dei documenti.</p> <p>I P hanno cura di svolgere il lavoro con una qualità elevata.</p> |   |
| 3.3 | Svolgere diversi lavori commerciali-amministrativi secondo le istruzioni ricevute                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                  | x |
|     | I P piazzano ordini, forniscono documenti, elaborano contenuti, effettuano invii, organizzano riunioni e svolgono ricerche semplici in modo preciso e strutturato secondo le istruzioni ricevute. | <p>I P capiscono l'essenziale di ciò che gli altri membri del team o i superiori dicono e scrivono.</p> <p>I P chiedono chiarimenti se non hanno capito qualcosa.</p> <p>I P descrivono con frasi semplici i compiti da svolgere.</p> | I P applicano tecniche di ricerca semplici.                       | <p>I P chiedono attivamente chiarimenti qualora qualcosa non fosse chiaro.</p> <p>I P lavorano in modo preciso e strutturato.</p> <p>I P accettano le critiche in modo aperto.</p>                               |   |

| Campo d'attività 4: usare applicazioni e apparecchi tecnici in ambito commerciale<br><i>I partecipanti utilizzano i software di uso comune e l'infrastruttura tecnica nel loro campo d'attività.</i> |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                |                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                      | Abilità pratiche di base                                                                                                                            | Lingua riferita alla professione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Conoscenze scolastiche di base (calcolo, tecnologie dell'informazione e della comunicazione TIC)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Competenze trasversali (competenze metodologiche, sociali e personali, lavorare in Svizzera, norme e valori)                                                                                                                   | Applicazione / approfondimento in azienda:<br>x = sì |
| 4.1                                                                                                                                                                                                  | Utilizzare i software e le tecnologie di comunicazione di uso comune                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                | x                                                    |
|                                                                                                                                                                                                      | <p>I P utilizzano le applicazioni software e le tecnologie di comunicazione specifiche all'azienda di uso comune in modo preciso e strutturato.</p> | <p>I P nominano le applicazioni software e le tecnologie di comunicazione usate alla loro postazione di lavoro e ne descrivono le funzioni con frasi semplici.</p> <p>I P nominano le funzioni operative di base nell'ambito delle applicazioni software e delle tecnologie di comunicazione.</p> <p>I P conoscono e applicano le direttive aziendali relative alla protezione dei dati e alla sicurezza informatica.</p> | <p>I P utilizzano il PC adeguatamente (avvio, arresto, avviare e arrestare gli elementi del desktop).</p> <p>I P applicano le tecniche di lavoro basilari, come contrassegnare, copiare, spostare ed eliminare elementi all'interno di un documento.</p> <p>I P applicano i principi relativi ai programmi per le e-mail, la pianificazione, la scrittura, le tabelle di calcolo e la presentazione.</p> <p>I P applicano le basi della matematica (addizione, sottrazione, moltiplicazione e divisione).</p> | <p>I P lavorano in modo preciso e strutturato.</p> <p>I P nutrono interesse per le applicazioni software e le tecnologie di comunicazione.</p> <p>I P utilizzano il mobilio aziendale adeguatamente alla sua destinazione.</p> |                                                      |

|     |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                    |   |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|     |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                       | <p>I P salvano i file nella struttura informatica del loro rispettivo ambiente di lavoro.</p> <p>I P cercano i file nella struttura informatica del loro relativo ambiente di lavoro.</p> <p>I P trovano le informazioni rilevanti su Internet usando un motore di ricerca (browser).</p> <p>I P conoscono e applicano i principi relativi alla protezione dei dati e alla sicurezza informatica.</p> |                                                                                                                                    |   |
| 4.2 | Usare dispositivi multifunzione                                                                                                                                                      |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                    | X |
|     | I P utilizzano le funzioni di base dei dispositivi multifunzione aziendali e garantiscono che siano operativi, per esempio aggiungendo nuovi fogli di carta o cambiando le cartucce. | I P nominano i dispositivi e i mezzi ausiliari alla loro postazione di lavoro e ne descrivono la funzione di base con frasi semplici. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>I P lavorano in modo preciso e strutturato.</p> <p>I P utilizzano il mobilio aziendale adeguatamente alla sua destinazione.</p> |   |
|     | I P usano la stampante e la fotocopiatrice con consapevolezza del relativo impatto ambientale e dei costi.                                                                           |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | I P usano e smaltiscono tutto il materiale e i dispositivi con consapevolezza del relativo impatto ambientale.                     |   |

## 5 Entrata in vigore

Il presente profilo di competenze entra in vigore il 26 ottobre 2021 con l'approvazione del comitato della CIFIC Svizzera e sulla base del parere della Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità (CSSPQ) per gli assistenti d'ufficio CFP ed è applicato fino alla sua revoca.

Berna, 26 ottobre 2021

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

Michael Kraft  
Presidente

Roland Hohl  
Direttore

Il presente profilo di competenze è stato elaborato insieme alla Segreteria di Stato della migrazione (SEM), dalla quale è stato approvato.

Berna, 28 ottobre 2021

Segreteria di Stato della migrazione (SEM)

Sara De Ventura  
Corresponsabile di progetto  
pretirocinio d'integrazione

Tsewang Tsering  
Corresponsabile di progetto  
pretirocinio d'integrazione