

**Per la professione**

Impiegata/Impiegato di commercio AFC

**Rapporto di valutazione di**

Cognome:	Nome:
Via:	
NPA, luogo:	

**Il dossier della candidata/ del candidato è stato esaminato da**

<b>Esperto 1</b> Cognome: _____ Nome: _____ Telefono: _____
<b>Esperto 2</b> Cognome: _____ Nome: _____ Telefono: _____
<b>Osservazioni:</b> _____ _____ _____

**Il colloquio ha avuto luogo in data**

\_\_\_\_\_

**Conclusione**

	<b>SI'</b>	<b>NO</b>
<b>Obiettivi raggiunti:</b> Tutte le competenze obbligatorie + 6 delle 14 competenze opzionali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Padronanza di una seconda lingua straniera (secondo 1.3.2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Panoramica

Competenza operativa		Competenza obbligatoria		Competenza opzionale		Competenza facoltativa	
		Raggiunta		Raggiunta		Raggiunta	
		Si*	No	Si*	No	Si*	No
<b>1.1.1 Gestire materiale/ merce o servizi</b>							
1.1.1.1	Procurare merce, materiale/ acquistare servizi da terzi			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.1.1.2	Immagazzinare materiale/merce			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.1.1.3	Fornire materiale/merce			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>1.1.2 Fornire consulenza ai clienti</b>							
1.1.2.1	Gestire richieste di clienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.1.2.2	Condurre colloqui con i clienti/ consigli alla clientela	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.1.2.3	Gestire dati dei clienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<b>1.1.3 Eseguire incarichi e mandati</b>							
1.1.3.1	Svolgere incarichi e mandati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.1.3.2	Valutare i risultati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.1.3.3	Gestire reclami	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<b>1.1.4 Attuare misure di marketing e di pubbliche relazioni</b>							
1.1.4.1	Descrivere il mercato			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.1.4.2	Utilizzare strumenti di marketing			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.1.4.3	Valutare misure di marketing			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.1.4.4	Eseguire calcolazioni di prezzo per prodotti e servizi			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
-----							
* <b>Le competenze opzionali validate per una dispensa devono essere indicate in colore e con un asterisco nella colonna corrispondente al «sì», per es.:</b>							
1.5.4	Interazioni in ambito economico e sociale	<input checked="" type="checkbox"/> *	<input type="checkbox"/>				

## Panoramica

Competenza operativa		Competenza obbligatoria		Competenza opzionale		Competenza facoltativa	
		Raggiunta		Raggiunta		Raggiunta	
		Si*	No	Si*	No	Si*	No
<b>1.1.5 Eseguire compiti di amministrazione del personale</b>							
1.1.5.1	Gestire arrivi e partenze di personale			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.1.5.2	Gestire dati dell'amministrazione del personale			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>1.1.6 Eseguire procedure economico-finanziarie</b>							
1.1.6.1	Gestire fatture in entrata e in uscita			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.1.6.2	Tenere la cassa			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.1.6.3	Collaborare all'allestimento di chiusure contabili			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>1.1.7 Svolgere attività amministrative e organizzative</b>							
1.1.7.1	Elaborare documenti scritti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.1.7.2	Gestire dati e documenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.1.7.3	Organizzare riunioni ed eventi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.1.7.4	Gestire lettere e pacchi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.1.7.5	Utilizzare gli strumenti della comunicazione interna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.1.7.6	Gestire materiale e infrastrutture d'ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<b>1.2 Competenza nella lingua nazionale locale</b>							
1.2.1	Competenza scritta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.2.2	Competenza orale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<b>1.3 Competenza nelle lingue straniere</b>							
1.3.1	Competenza orale e scritta in tedesco, francese o inglese (livello B1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.3.2	<i>Competenza orale e scritta in una seconda lingua straniera (tedesco, francese o inglese; livello B1). Se è documentata una seconda lingua straniera, quest'ultima deve essere integrata nella validazione degli apprendimenti</i>					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Panoramica

Competenza operativa		Competenza obbligatoria		Competenza opzionale		Competenza facoltativa	
		Raggiunta		Raggiunta		Raggiunta	
		Si*	No	Si*	No	Si*	No
<b>1.4 Informazione, comunicazione, amministrazione (ICA)</b>							
1.4	Padronanza delle applicazioni IT in uso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<b>1.5 Economia e società, Ramo e azienda</b>							
1.5.1	Interazioni in ambito finanziario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
1.5.2	Interazioni in ambito economico-aziendale			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.5.3	Diritto e Stato			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.5.4	Interazioni in ambito economico e sociale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<b>Numero di competenze raggiunte</b>							
<b>Numero di competenze da raggiungere per ottenere l'AFC</b>		<b>18</b>		<b>6</b>		<b>--</b>	

Osservazioni:

**Formazione complementare: (raccomandazione)**

## 1.1.1 Gestire materiale/merce o servizi

### 1.1.1.1 Procurare merce, materiale/ acquistare servizi da terzi

#### Competenza opzionale

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

Descrivo come ho procurato o procuro il materiale o la merce. Con l'aiuto di un **processo dettagliato** (utilizzando i simboli abituali del ramo) illustro le singole tappe della fornitura e la loro importanza,

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

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

Qualora possibile, avvalorare le informazioni fornite con documenti rilevanti.

Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunta	
	Sì	
Il processo è descritto in modo rilevante in un piano di processo, in cui vengono applicati i simboli in uso nel ramo.	<input type="checkbox"/>	
Le singole tappe della fornitura e i punti di collegamento sono descritti in modo completo e, qualora possibile, le informazioni fornite sono avvalorate con documenti rilevanti.	<input type="checkbox"/>	
L'importanza delle singole tappe della fornitura e i punti di collegamento critici sono presentati e motivati.	<input type="checkbox"/>	

*I criteri devono essere soddisfatti **complessivamente** al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)*

Valutazione complessiva	Competenza non documentata	Competenza convalidata per dispensa	Competenza documentata	
			raggiunta	non raggiunta
1.1.1.1 Procurare merce, materiale/ acquistare servizi da terzi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.1.1.2 Immagazzinare materiale/merce				
Competenza opzionale				
<p><b>È in grado di immagazzinare materiale e merce in maniera professionale secondo le necessità e osservando le direttive.</b></p> <p>Descrivo come ho immagazzinato o immagazzino il materiale o la merce. Illustro le singole tappe dell'immagazzinamento e la loro importanza, come pure gli aspetti che vanno affrontati con particolare attenzione. Presento, motivandoli, i punti che ho reputato critici.</p> <p>Nella descrizione riporto con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse), ho svolto i seguenti compiti e le seguenti attività:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Controllare e richiedere consegne</li> <li>2) Immagazzinare consegne</li> <li>3) Aggiornare scorte</li> <li>4) Gestire magazzini</li> <li>5) Aggiornare l'inventario e contabilizzare i movimenti</li> </ol> <p>Qualora possibile, avvaloro le informazioni fornite con documenti rilevanti.</p>				
Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunto		Osservazioni	
	Sì	No		
Le singole tappe dell'immagazzinamento e i punti di collegamento sono descritti in modo completo e, qualora possibile, le informazioni fornite sono avvalorate con documenti rilevanti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
L'importanza delle singole tappe dell'immagazzinamento e i punti di collegamento critici sono presentati e motivati.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<i>I criteri devono essere soddisfatti <b>complessivamente</b> al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)</i>				
Valutazione complessiva			Competenza non documentata	Competenza convalidata per dispensa
1.1.1.2 Immagazzinare materiale/merce			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			raggiunta <input type="checkbox"/>	non raggiunta <input type="checkbox"/>

### 1.1.1.3 Fornire materiale/merce

#### Competenza opzionale

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

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

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

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

Qualora possibile, avvaloro le informazioni fornite con documenti rilevanti.

Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunto		Osservazioni
	Sì	No	
Le singole tappe della fornitura e i punti di collegamento sono descritti in modo completo e, qualora possibile, le informazioni fornite sono avvalorate con documenti rilevanti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
L'importanza delle singole tappe della fornitura e i punti di collegamento critici sono presentati e motivati.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

*I criteri devono essere soddisfatti **complessivamente** al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)*

Valutazione complessiva	Competenza non documentata	Competenza convalidata per dispensa	Competenza documentata	
1.1.1.3 Fornire materiale/merce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	raggiunta <input type="checkbox"/>	non raggiunta <input type="checkbox"/>



## 1.1.2 Fornire consulenza ai clienti

### 1.1.2.1 Gestire richieste di clienti

#### Competenza obbligatoria

**È in grado di gestire in modo competente le richieste dei clienti secondo le direttive aziendali.**

Descrivo come ho elaborato o elaboro le richieste concrete (orali e scritte) dei clienti. Illustro le singole tappe dell'elaborazione delle richieste e presento i punti fondamentali per la soddisfazione dei clienti.

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

1. Ricevere richieste personali e/o scritte da parte dei clienti
2. Elaborare e rispondere a dette richieste oppure inoltrarle alle persone competenti
3. Documentare in modo coerente i contatti con i clienti con l'aiuto della documentazione corrispondente

Qualora possibile, avvaloro le informazioni fornite con documenti rilevanti.

Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunto		Osservazioni
	Sì	No	
Le singole tappe dell'elaborazione delle richieste dei clienti sono descritte in modo completo e, qualora possibile, le informazioni fornite sono avvalorate con documenti rilevanti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
I punti fondamentali per la soddisfazione dei clienti sono presentati e motivati.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

*I criteri devono essere soddisfatti **complessivamente** al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)*

Valutazione complessiva	Competenza non documentata	Competenza conv
1.1.2.1 Gestire richieste di clienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.1.2.2 Condurre colloqui con i clienti/ consigli alla clientela					
Competenza obbligatoria					
<p><b>È in grado di condurre colloqui con i clienti o di consulenza cortesi, convincenti e in funzione degli obiettivi. Applica in modo mirato le conoscenze dei prodotti e servizi.</b></p> <p>Con l'aiuto di un esempio concreto e della documentazione corrispondente, descrivo come ho applicato le mie conoscenze dei prodotti e servizi nella consulenza ai clienti. In questo contesto illustro i gruppi di prodotti/servizi (assortimento), le loro caratteristiche principali, i loro vantaggi e svantaggi, la loro utilità nonché la loro situazione in relazione al mercato e alla concorrenza.</p> <p>Descrivo come conduco e concludo colloqui di consulenza e/o di vendita concreti. Presento i punti fondamentali per la soddisfazione dei clienti, come pure le modalità con cui documento i colloqui con i clienti e svolgo e sfrutto i controlli dei risultati.</p> <p>Nella descrizione riporto con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse), ho svolto i seguenti compiti e le seguenti attività:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Preparare colloqui con clienti</li> <li>2) Condurre colloqui con clienti (identificare i bisogni, presentare varianti sostenibili, illustrare i vantaggi delle soluzioni proposte, confutare possibili obiezioni, fissare l'ulteriore procedura da seguire)</li> <li>3) Documentare colloqui e controllarne gli esiti</li> </ol> <p>Qualora possibile, avvalorare le informazioni fornite con documenti rilevanti.</p>					
Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunto		Osservazioni		
	Sì	No			
Le tappe della conduzione dei colloqui sono descritte in modo completo e, qualora possibile, le informazioni fornite sono avvalorate con documenti rilevanti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
La candidata / Il candidato è in grado di applicare le sue conoscenze dei prodotti e servizi nella consulenza ai clienti. Dette conoscenze sono avvalorate con un esempio concreto e documenti rilevanti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
I punti fondamentali per la soddisfazione dei clienti sono documentati.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<i>I criteri devono essere soddisfatti <b>complessivamente</b> al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)</i>					
Valutazione complessiva		Competenza non documentata	Competenza convalidata per dispensa	Competenza documentata	
1.1.2.2 Condurre colloqui con i clienti/ consigli alla clientela		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	raggiunta <input type="checkbox"/>	non raggiunta <input type="checkbox"/>

### 1.1.2.3 Gestire dati dei clienti

#### Competenza obbligatoria

**È in grado di gestire le informazioni e i dati relativi ai clienti in modo chiaro e verificabile utilizzando i sistemi o gli strumenti aziendali.**

Descrivo come ho elaborato e utilizzato le informazioni e i dati relativi ai clienti. Motivo la sensibilità dei dati relativi ai clienti e menziono le disposizioni legali e le direttive aziendali.

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

- 1) Analizzare clienti e gruppi di clienti
- 2) Rilevare, classificare, archiviare e gestire dati relativi a clienti
- 3) Valutare i contatti con i clienti

Qualora possibile, avvaloro le informazioni fornite con documenti rilevanti.

Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunto		Osservazioni
	Sì	No	
Le tappe dell'elaborazione sono descritte in modo completo e, qualora possibile, le informazioni fornite sono avvalorate con documenti rilevanti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La sensibilità dei dati, le disposizioni legali e le direttive aziendali sono presentate e motivate.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

*I criteri devono essere soddisfatti **complessivamente** al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)*

Valutazione complessiva	Competenza non documentata	Competenza convalidata per dispensa	Competenza documentata	
1.1.2.3 Gestire dati dei clienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	raggiunta <input type="checkbox"/>	non raggiunta <input type="checkbox"/>

### 1.1.3 Incarichi e mandati

#### 1.1.3.1 Svolgere incarichi e mandati

##### Competenza obbligatoria

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

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

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

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

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

Qualora possibile, avvaloro le informazioni fornite con documenti rilevanti.

Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunto		Osservazioni
	Sì	No	
L'intero processo è descritto in modo rilevante, con i simboli corrispondenti, in un piano di processo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le singole tappe del processo affrontato e i punti di collegamento sono descritti in modo completo e, qualora possibile, le informazioni fornite sono avvalorate con documenti rilevanti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le esigenze qualitative dei processi, l'applicazione delle conoscenze dei prodotti e servizi nonché i punti di collegamento critici sono presentati e motivati in modo opportuno.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

*I criteri devono essere soddisfatti **complessivamente** al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)*

Valutazione complessiva	Competenza non documentata	Competenza convalidata per dispensa	Competenza documentata	
1.1.3.1 Svolgere incarichi e mandati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	raggiunta <input type="checkbox"/>	non raggiunta <input type="checkbox"/>

1.1.3.2 Valutare risultati					
Competenza obbligatoria					
<p><b>È in grado di eseguire confronti tra obiettivi e risultati conformi alle direttive, di documentare lo stato di avanzamento di incarichi e progetti e di allestire statistiche correttamente.</b></p> <p>Con l'aiuto di un esempio concreto, della documentazione professionale e di statistiche (documenti e statistiche obbligatori), descrivo come ho gestito o gestisco gli incarichi e i progetti in corso. Spiego ciò di cui occorre tener conto in particolar modo al fine di controllare i progetti in modo efficace e orientato all'obiettivo.</p> <p>Riporto con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse), ho svolto i seguenti compiti e le seguenti attività:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Eseguire confronti obiettivi-risultati conformi alle direttive</li> <li>2) Documentare lo stato di avanzamento di incarichi e progetti</li> <li>3) Allestire statistiche correttamente</li> </ol>					
Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunto		Osservazioni		
	Sì	No			
Le singole tappe del monitoraggio di incarichi e progetti sono descritte in modo completo con l'aiuto di un esempio concreto nonché avvalorate con documenti rilevanti (documenti obbligatori).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Sono presentate statistiche, (documenti obbligatori) che sono spiegate in maniera chiara e coerente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
L'efficacia e l'orientamento agli obiettivi sono opportuni e motivabili.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<i>I criteri devono essere soddisfatti <b>complessivamente</b> al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)</i>					
Valutazione complessiva		Competenza non documentata	Competenza convalidata per dispensa	Competenza documentata	
<b>1.1.3.2 Valutare risultati</b>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	raggiunta <input type="checkbox"/>	non raggiunta <input type="checkbox"/>

### 1.1.3.3 Gestire reclami

#### Competenza obbligatoria

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

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

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

Qualora possibile, avvaloro le informazioni fornite con documenti rilevanti.

Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunto		Osservazioni
	Sì	No	
Le singole tappe dell'elaborazione dei reclami sono orientate agli obiettivi, appropriate e, qualora possibile, avvalorate con documenti rilevanti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
I reclami sono accolti in modo appropriato ed elaborati con successo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

*I criteri devono essere soddisfatti **complessivamente** al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)*

Valutazione complessiva	Competenza non documentata	Competenza convalidata per dispensa	Competenza documentata	
<b>1.1.3.3 Gestire reclami</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	raggiunta <input type="checkbox"/>	non raggiunta <input type="checkbox"/>

## 1.1.4 Attuare misure di marketing e di pubbliche relazioni

### 1.1.4.1 Descrivere il mercato

#### Competenza opzionale

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

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

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

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

Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunta	
	Sì	
I singoli aspetti del mercato sono presentati con l'aiuto di un esempio concreto, in modo corretto e convincente dal punto di vista oggettivo.	<input type="checkbox"/>	

*I criteri devono essere soddisfatti **complessivamente** al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)*

Valutazione complessiva	Competenza non documentata	Competenza convalidata per dispensa	Competenza documentata	
			raggiunta	non raggiunta
1.1.4.1 Descrivere il mercato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 1.1.4.2 Utilizzare strumenti di marketing

#### Competenza opzionale

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

Con l'aiuto di un esempio concreto, illustro come ho impiegato in modo mirato gli strumenti di marketing. Descrivo l'incarico e la situazione di partenza, spiego e motivo gli strumenti impiegati e presento gli obiettivi e i risultati della mia elaborazione, avvalorandoli con documenti rilevanti (obbligatori). Riporto con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse), ho impiegato in modo mirato i seguenti strumenti di marketing al fine di acquisire e fidelizzare i clienti:

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

Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunto		Osservazioni
	Sì	No	
La situazione di partenza e l'incarico sono descritti in modo chiaro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Gli strumenti impiegati sono spiegati e motivati con l'aiuto di un esempio concreto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Gli obiettivi e i risultati sono presentati e avvalorati con documenti rilevanti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

*I criteri devono essere soddisfatti **complessivamente** al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)*

Valutazione complessiva	Competenza non documentata	Competenza convalidata per dispensa	Competenza documentata	
<b>1.1.4.2 Utilizzare strumenti di marketing</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	raggiunta <input type="checkbox"/>	non raggiunta <input type="checkbox"/>



### 1.1.4.3 Valutare misure di marketing

#### Competenza opzionale

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

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

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

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

Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunto		Osservazioni
	Sì	No	
La situazione di partenza e l'incarico sono descritti in modo chiaro con l'aiuto di un esempio concreto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
I risultati dell'analisi sono presentati e avvalorati con cifre probatorie (documenti obbligatori).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

*I criteri devono essere soddisfatti **complessivamente** al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)*

Valutazione complessiva	Competenza non documentata	Competenza convalidata per dispensa	Competenza documentata	
1.1.4.3 Valutare misure di marketing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	raggiunta <input type="checkbox"/>	non raggiunta <input type="checkbox"/>

### 1.1.4.4 Eseguire calcolazioni di prezzo per prodotti e servizi

#### Competenza opzionale

**È in grado di calcolare costi di produzione, costi effettivi, prezzo di vendita e margine di determinati prodotti.**

Illustro il processo di calcolazione del prezzo di diversi prodotti o servizi. Con l'aiuto di un calcolo presento i costi di produzione e quelli effettivi, il guadagno lordo e il profitto.

Riporto con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse), ho calcolato i costi di produzione, i costi effettivi, il prezzo di vendita e il margine di prodotti selezionati.

Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunto		Osservazioni
	Sì	No	
I calcoli sono corretti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
I costi e i profitti sono differenziati a sufficienza e presentati in modo strutturato.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

*I criteri devono essere soddisfatti **complessivamente** al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)*

Valutazione complessiva	Competenza non documentata	Competenza convalidata per dispensa	Competenza documentata	
<b>1.1.4.4 Eseguire calcolazioni di prezzo per prodotti e servizi</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	raggiunta <input type="checkbox"/>	non raggiunta <input type="checkbox"/>

### 1.1.5 Eseguire compiti di amministrazione del personale

#### 1.1.5.1 Gestire arrivi e partenze di personale

##### Competenza opzionale

**È in grado di svolgere i principali compiti legati all'entrata o all'uscita di personale.**

Con l'aiuto di due **processi dettagliati** (utilizzando i simboli abituali del ramo) illustro le singole tappe dell'entrata o dell'uscita di personale e la loro importanza, come pure gli aspetti che vanno affrontati con particolare attenzione. Presento, motivandoli, i punti che ho reputato critici.

Per il mio ambito professionale redigo una descrizione del posto e un contratto di lavoro corretto dal punto di vista giuridico.

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

- 1) Preparare, redigere ed eseguire annunci per posti di lavoro
- 2) Elaborare contratti di lavoro conformi a direttive
- 3) Allestire certificati di lavoro conformi a direttive
- 4) Gestire documenti per assicurazioni sociali
- 5) Introdurre nuovi collaboratori

Qualora possibile, avvalorare le informazioni fornite con documenti rilevanti.

Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunto		Osservazioni
	Sì	No	
I processi sono presentati secondo una procedura dettagliata e utilizzando i simboli abituali del ramo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le singole tappe e ogni fase importante sono descritte in modo dettagliato e dove possibile le informazioni sono avvalorate con documenti rilevanti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le tappe più importanti e le fasi potenzialmente critiche sono spiegate e giustificate.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

*I criteri devono essere soddisfatti **complessivamente** al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)*

Valutazione complessiva	Competenza non documentata	Competenza conv...
1.1.5.1 Gestire arrivi e partenze di personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 1.1.5.2 Gestire dati dell'amministrazione del personale

#### Competenza opzionale

**È in grado di occuparsi della gestione degli orari di lavoro, delle assenze, dei dati personali, delle prestazioni sociali e dei complementi salariali.**

Descrivo come ho amministrato gli orari di lavoro, le assenze e diversi dati personali (prestazioni sociali e complementi salariali inclusi).

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

Qualora possibile, avvaloro le informazioni fornite con documenti rilevanti.

Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunto		Osservazioni
	Sì	No	
Gli incarichi e le tappe del processo affrontato sono descritti in modo completo e strutturato. Qualora possibile, le informazioni fornite sono avvalorate con documenti rilevanti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

*I criteri devono essere soddisfatti **complessivamente** al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)*

Valutazione complessiva	Competenza non documentata	Competenza convalidata per dispensa	Competenza documentata	
1.1.5.2 Gestire dati dell'amministrazione del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	raggiunta <input type="checkbox"/>	non raggiunta <input type="checkbox"/>

### 1.1.6 Eseguire procedure economico-finanziarie

#### 1.1.6.1 Gestire fatture in entrata e in uscita

##### Competenza opzionale

**È in grado di evadere con competenza le fatture in entrata e in uscita.**

Avvaloro le informazioni fornite con la documentazione corrispondente (documenti obbligatori), inoltre descrivo come ho elaborato fatture, solleciti e pratiche nonché come ho contabilizzato debitori e

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

- 1) Emettere ed elaborare fatture debitori
- 2) Elaborare fatture creditori
- 3) Correggere errori di fatturazione e di contabilizzazione
- 4) Elaborare solleciti e procedure esecutive

Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunta	
	Sì	No
I documenti (obbligatori) e le descrizioni dettagliate documentano in modo coerente le attività e i requisiti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le esigenze specifiche dei lavori sono impegnative ma appropriate.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*I criteri devono essere soddisfatti **complessivamente** al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)*

Valutazione complessiva	Competenza non documentata	Competenza convalidata per dispensa	Competenza documentata	
			raggiunta	non raggiunta
1.1.6.1 Gestire fatture in entrata e in uscita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.1.6.2 Tenere la cassa				
Competenza opzionale				
<p><b>È in grado di aprire, gestire, controllare e chiudere la cassa in maniera responsabile nonché di tenere il registro di cassa.</b></p> <p>Avvaloro le informazioni fornite con la documentazione corrispondente (documenti obbligatori), inoltre descrivo come ho gestito la cassa e la liquidità conformemente alle norme e alle disposizioni commerciali.</p> <p>Nella descrizione riporto con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse) e con quali strumenti di supporto, ho svolto i seguenti compiti e le seguenti attività:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aprire, gestire, controllare e chiudere la cassa</li> <li>2. Tenere il libro cassa</li> <li>3. Stabilire un collegamento con la chiusura contabile e chiudere la cassa</li> </ol>				
Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunto		Osservazioni	
	Sì	No		
I documenti (obbligatori) e le descrizioni dettagliate documentano in modo coerente le attività e i requisiti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
La correlazione con i conti è presentata.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
I criteri devono essere soddisfatti <b>complessivamente</b> al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)				
Valutazione complessiva			Competenza non documentata	Competenza convalidata per dispensa
<b>1.1.6.2 Tenere la cassa</b>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			raggiunta <input type="checkbox"/>	non raggiunta <input type="checkbox"/>

### 1.1.6.3 Collaborare all'allestimento di chiusure contabili

#### Competenza opzionale

**È in grado di allestire chiusure trimestrali e/o annuali e di preparare i principali indici di bilancio per l'analisi e la valutazione.**

Descrivo quali compiti ho svolto nell'ambito della chiusura contabile trimestrale e/o annuale. Avvaloro le informazioni fornite con la documentazione corrispondente (documenti obbligatori).

Menziono e definisco i principali indici di bilancio che ho preparato o preparo ai fini dell'analisi e della valutazione.

Riporto con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse), ho svolto compiti e attività nel quadro di chiusure trimestrali o annuali.

Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunto		Osservazioni
	Sì	No	
I documenti (obbligatori) e le descrizioni dettagliate documentano in modo coerente le attività e i requisiti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le esigenze specifiche dei lavori sono impegnative ma appropriate.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

*I criteri devono essere soddisfatti **complessivamente** al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)*

Valutazione complessiva	Competenza non documentata	Competenza convalidata per dispensa	Competenza documentata	
			raggiunta	non raggiunta
<b>1.1.6.3 Collaborare all'allestimento di chiusure contabili</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 1.1.7 Svolgere attività amministrative e organizzative

### 1.1.7.1 Elaborare documenti scritti

#### Competenza obbligatoria

È in grado di redigere e-mail, promemoria, lettere, rapporti, testi per il web e verbali in modo autonomo e corretto.

Riporto con che frequenza, grado di approfondimento e modalità, nonché con quali obiettivi comunicativi e mediante quali programmi (software), ho elaborato i seguenti documenti:

1. E-mail
2. Promemoria
3. Lettere
4. Rapporti
5. Testi per il web
6. Verbali

Allego la documentazione originale elaborata autonomamente (giustificativi obbligatori) e la classifico in base ai tipi di documenti sopra elencati.

Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunto		Osservazioni
	Sì	No	
I documenti (obbligatori) e le descrizioni dettagliate documentano in modo coerente le attività e i requisiti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Gli obiettivi comunicativi e gli strumenti/ i programmi applicati sono appropriati e variati.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

*I criteri devono essere soddisfatti **complessivamente** al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)*

Valutazione complessiva	Competenza non documentata	Competenza convalidata per dispensa	Competenza documentata	
			raggiunta	non raggiunta
1.1.7.1 Elaborare documenti scritti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



1.1.7.2 Gestire dati e documenti						
Competenza obbligatoria						
<p>È in grado di gestire dati e documenti in modo sicuro e coerente impiegando un sistema di protezione e archiviazione dei dati secondo le disposizioni legali.</p> <p>Avvaloro le informazioni fornite con la documentazione corrispondente (obbligatori), inoltre descrivo il modo in cui gestisco con sicurezza e coerenza dati e documenti. Spiego in modo fondato il procedimento affrontato e le esigenze particolari in relazione ai dati sensibili dei clienti.</p> <p>Nella descrizione riporto con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse) e con quali strumenti di supporto elettronici, ho svolto i compiti e le attività menzionate.</p>						
Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunto		Osservazioni			
	Sì	No				
I documenti e le descrizioni dettagliate documentano in modo coerente le attività e i requisiti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
La gestione dei dati sensibili è corretta, appropriata e fondata.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<p><i>I criteri devono essere soddisfatti <b>complessivamente</b> al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)</i></p>						
Valutazione complessiva			Competenza non documentata	Competenza convalidata per dispensa	Competenza documentata	
1.1.7.2 Gestire dati e documenti			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	raggiunta <input type="checkbox"/>	non raggiunta <input type="checkbox"/>

### 1.1.7.3 Organizzare riunioni ed eventi

#### Competenza obbligatoria

**È in grado di preparare riunioni ed eventi dall'inizio alla fine in modo mirato ed efficiente.**

Con l'aiuto di un esempio concreto e di giustificativi (obbligatori) descrivo come ho preparato, svolto e documentato un evento o una riunione con clienti o collaboratori. Avvaloro le informazioni fornite con la documentazione corrispondente. Descrivo la situazione di partenza, le mie riflessioni in fase di pianificazione, l'attuazione concreta e i controlli dei risultati svolti.

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

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

1. Pianificare riunioni ed eventi
2. Invitare partecipanti
3. Accogliere partecipanti
4. Elaborare verbali / questionari per le valutazioni finali
5. Fornire una documentazione appropriata ai partecipanti
6. Analizzare i dati delle valutazioni

Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunto		Osservazioni
	Sì	No	
I documenti e le descrizioni dettagliate documentano in modo coerente, con l'aiuto di un esempio concreto, le attività e i requisiti (documenti e descrizione dettagliata obbligatori).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le tappe pianificate sono descritte in modo rilevante con l'aiuto di un piano di processo dettagliato, presentate in modo opportuno e motivate.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Il controllo dei risultati dell'evento è documentato in modo appropriato (documento obbligatorio) e considerato in modo critico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

*I criteri devono essere soddisfatti **complessivamente** al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)*

Valutazione complessiva	Competenza non documentata	Competenza convalidata per dispensa	Competenza documentata	
			raggiunta	non raggiunta
<b>1.1.7.3 Organizzare riunioni ed eventi</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	raggiunta <input type="checkbox"/>	non raggiunta <input type="checkbox"/>

### 1.1.7.4 Gestire lettere e pacchi

#### Competenza obbligatoria

**È in grado di gestire a regola d'arte l'entrata e l'uscita della posta-lettere e della posta-pacchi.**

Descrivo con che frequenza e grado di approfondimento, nonché in quali situazioni (ev. diverse), ho gestito la posta in entrata e in uscita, svolgendo in particolare le seguenti attività:

- 1) Ricevere la posta-lettere e la posta-pacchi
- 2) Smistare la posta-lettere e la posta-pacchi
- 3) Distribuire la posta-lettere e la posta-pacchi
- 4) Imballare e spedire la posta-lettere e la posta-pacchi

Qualora possibile, avvalorare le informazioni fornite con documenti rilevanti.

Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunto		Osservazioni
	Sì	No	
La descrizione dettagliata, avvalorata dove possibile da documenti rilevanti, permette di capire in modo chiaro le attività eseguite e le esigenze specifiche di ogni lavoro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

*I criteri devono essere soddisfatti **complessivamente** al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)*

Valutazione complessiva	Competenza non documentata	Competenza convalidata per dispensa	Competenza documentata	
			raggiunta	non raggiunta
1.1.7.4 Gestire lettere e pacchi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 1.1.7.5 Utilizzare gli strumenti della comunicazione interna

#### Competenza obbligatoria

È in grado di svolgere compiti di comunicazione interna relativi a newsletter, albo, Intranet o giornale interno.

Descrivo quali compiti di comunicazione interna ho gestito con successo e avvaloro le informazioni fornite con la documentazione corrispondente (obbligatoria). Descrivo la situazione di partenza, le mie riflessioni in fase di pianificazione e l'attuazione concreta.

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

- 1) Redigere la newsletter
- 2) Aggiornare l'albo
- 3) Gestire Intranet
- 4) Elaborare il giornale interno

Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunto		Osservazioni
	Sì	No	
Le attività e le esigenze sono presentate in modo appropriato e chiaro con l'aiuto documenti (obbligatoria) e di una descrizione dettagliata.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

*I criteri devono essere soddisfatti **complessivamente** al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)*

Valutazione complessiva	Competenza non documentata	Competenza convalidata per dispensa	Competenza documentata	
1.1.7.5 Utilizzare gli strumenti della comunicazione interna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	raggiunta <input type="checkbox"/>	non raggiunta <input type="checkbox"/>

### 1.1.7.6 Gestire materiale e infrastrutture d'ufficio

#### Competenza obbligatoria

**È in grado di procurare, curare e gestire mobili, materiale e apparecchi d'ufficio.**

Descrivo come ho procurato e gestito il materiale e le installazioni per uffici. Con l'aiuto di un processo dettagliato (utilizzando i simboli abituali del ramo) illustro le singole tappe del processo affrontato, specificando le esigenze qualitative necessarie per le singole tappe. Presento, motivandoli, i punti che ho reputato critici.

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

Qualora possibile, avvalorò le informazioni fornite con documenti rilevanti.

Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunto		Osservazioni
	Sì	No	
L'intero processo è descritto in modo dettagliato, utilizzando i simboli abituali del ramo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le singole tappe del processo affrontato e i punti di collegamento sono descritti in modo completo e, qualora possibile, le informazioni fornite sono avvalorate con documenti rilevanti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le esigenze qualitative delle singole tappe parziali sono opportune e fondate.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

*I criteri devono essere soddisfatti **complessivamente** al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)*

Valutazione complessiva	Competenza non documentata	Competenza convalidata per dispensa	Competenza documentata	
<b>1.1.7.6 Gestire materiale e infrastrutture d'ufficio</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	raggiunta <input type="checkbox"/>	non raggiunta <input type="checkbox"/>

## 1.2 Competenza nella lingua nazionale locale

### 1.2.1 Competenza scritta

#### Competenza obbligatoria

È in grado di gestire i documenti, in particolare il dossier, in modo differenziato nonché orientato alle situazioni e all'interlocutore. Usa un linguaggio corretto e comprensibile e impiega in modo convincente i diversi mezzi di comunicazione e documenti.

Redigo il dossier in modo accurato e corretto dal punto di vista linguistico.

Formulo i testi scritti in modo strutturato dal punto di vista logico, differenziato dal punto di vista linguistico e ben comprensibile.

Redigo i testi in modo ben strutturato e applico diverse tecniche di rappresentazione grafica.

Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunto		Osservazioni
	Sì	No	
Il dossier è redatto in un linguaggio formale, vale a dire in modo corretto dal punto di vista della grammatica, dell'ortografia, della struttura delle frasi e della punteggiatura.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
I testi sono strutturati in modo logico, l'espressione linguistica è variata e ben comprensibile.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
I testi sono strutturati e gradevoli.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

*I criteri devono essere soddisfatti **complessivamente** al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)*

Valutazione complessiva	raggiunta	non raggiunta
1.2.1 Competenza scritta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 1.2.2 Competenza orale

### Competenza obbligatoria

È in grado di argomentare oralmente in modo sicuro, convincente e abile in occasione del colloquio di validazione. Gestisce la comunicazione verbale e non verbale in modo appropriato. È in grado di organizzare e presentare pensieri e argomentazioni in modo orientato all'interlocutore e alle situazioni.

Nel corso di un colloquio rispondo a domande relative al mio dossier nella lingua nazionale locale, dimostrando in tal modo di disporre delle competenze operative elaborate. Presento le mie opinioni e argomentazioni in modo convincente.

Formulo le mie opinioni e argomentazioni in modo corretto dal punto di vista linguistico e orientato alle situazioni.

Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunto		Osservazioni
	Sì	No	
I contenuti principali del dossier sono riportati in modo coerente dal punto di vista logico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
L'argomentazione è coerente dal punto di vista logico, strutturata e differenziata.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La lingua è orientata alle situazioni, ben comprensibile e corretta. La comunicazione verbale e quella non verbale sono in armonia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

*I criteri devono essere soddisfatti **complessivamente** al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)*

Valutazione complessiva	raggiunta	non raggiunta
1.2.2 Competenza orale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 1.3 Competenza nelle lingue straniere

#### 1.3.1 Competenza orale e scritta in tedesco, francese o inglese

##### Competenza obbligatoria

**Fornisce la prova di possedere in una seconda lingua nazionale (tedesco, francese) o in inglese il livello B1.**

Padroneggiare la lingua straniera scelta (livello B1) conformemente al Portfolio europeo delle lingue (certificato accreditato o test linguistico accreditato sul livello linguistico).

Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunto		Osservazioni
	Sì	No	
Certificato linguistico o valutazione del livello linguistico accreditato mediante un test d'ammissione validato.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

*I criteri devono essere soddisfatti **complessivamente** al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)*

Valutazione complessiva	Competenza non documentata	Competenza convalidata per dispensa	Competenza documentata	
1.3.1 Competenza orale e scritta in tedesco, francese o inglese	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	raggiunta <input type="checkbox"/>	non raggiunta <input type="checkbox"/>

#### 1.3.2 Competenza orale e scritta in una seconda lingua straniera

##### Competenza facoltativa

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

**Fornisce la prova di possedere in una seconda lingua straniera (tedesco, francese o inglese) il livello B1.**

Padroneggiare una seconda lingua straniera (livello B1) conformemente al Portfolio europeo delle lingue (certificato accreditato o test linguistico accreditato sul livello linguistico).

Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunto		Osservazioni
	Oui	Non	
Certificato linguistico o valutazione del livello linguistico accreditato mediante un test d'ammissione validato.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

*I criteri devono essere soddisfatti **complessivamente** al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)*

Valutazione complessiva	Competenza non documentata	Competenza convalidata per dispensa	Competenza documentata	
1.3.2 Competenza orale e scritta in una seconda lingua straniera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	raggiunta <input type="checkbox"/>	non raggiunta <input type="checkbox"/>



## 1.4 Informazione, comunicazione, amministrazione (ICA)

### 1.4.0 Padronanza delle applicazioni IT in uso

#### Competenza obbligatoria

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

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

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

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

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

Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunto		Osservazioni
	Sì	No	
Le diapositive in formato PowerPoint documentano in modo coerente le attività e i requisiti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
I documenti in formato Excel documentano in modo coerente le attività e i requisiti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
L'utilizzo di Windows, Word, Outlook e Internet è conforme alle esigenze professionali.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

*I criteri devono essere soddisfatti **complessivamente** al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)*

Valutazione complessiva	Competenza non documentata	Competenza convalidata per dispensa	Competenza documentata	
			raggiunta	non raggiunta
1.4.0 Padronanza delle applicazioni IT in uso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 1.5 Economia e società, Ramo e azienda

### 1.5.1 Interazioni in ambito finanziario

#### Competenza obbligatoria

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

a) Descrizione esperienziale

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

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

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

b) Competenze acquisite (compito)

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

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

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

Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunto		Osservazioni
	Sì	No	
La scelta degli indicatori è fondamentale e rilevante per l'azienda e il ramo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
L'analisi del bilancio e del conto economico è presentata in modo rilevante e coerente ed è riferita a due anni d'esercizio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La situazione finanziaria (liquidità, redditività e sicurezza) è valutata in modo coerente e corretto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

*I criteri devono essere soddisfatti **complessivamente** al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)*

Valutazione complessiva	Competenza non documentata	Competenza convalidata per dispensa	Competenza documentata	
<b>1.5.1 Interazioni in ambito finanziario</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	raggiunta <input type="checkbox"/>	non raggiunta <input type="checkbox"/>

## 1.5.2 Interazioni in ambito economico-aziendale

### Competenza opzionale

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

#### Competenze acquisite (compito)

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

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

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

Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunto		Osservazioni
	Sì	No	
La presentazione degli aspetti e delle particolarità dell'azienda è completa, coerente, strutturata ed essenziale.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Gli strumenti di supporto e la documentazione sono rilevanti e ben comprensibili.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

*I criteri devono essere soddisfatti **complessivamente** al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)*

Valutazione complessiva	Competenza non documentata	Competenza convalidata per dispensa	Competenza documentata	
			raggiunta	non raggiunta
<b>1.5.2 Interazioni in ambito economico-aziendale</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 1.5.3 Diritto e Stato

#### Competenza opzionale

##### Competenze acquisite (compito)

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

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

Nell'ambito di questo compito **elaboro almeno 4** dei 6 punti sopra elencati e, qualora possibile, avvaloro le informazioni fornite con documenti rilevanti.  
Elaboro questo compito al massimo in 10 pagine (documentazione a propria discrezione).

Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunto		Osservazioni
	Sì	No	
4 dei 6 temi proposti sono presentati in modo completo, coerente e ben comprensibile.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le esigenze specifiche delle diverse questioni giuridiche selezionate sono impegnative ma appropriate. Le interazioni sono sviluppate correttamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

*I criteri devono essere soddisfatti **complessivamente** al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)*

Valutazione complessiva	Competenza non documentata	Competenza convalidata per dispensa	Competenza documentata	
			raggiunta	non raggiunta
<b>1.5.3 Diritto e Stato</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 1.5.4 Interazioni in ambito economico e sociale

#### Competenza obbligatoria

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

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

**Variante A: presento e analizzo l'influenza dell'evoluzione dell'economia globale sulle aziende in generale e, nel caso specifico, sul campo professionale degli impiegati di commercio e sulla mia azienda.**

Con l'aiuto di documenti appropriati, analisi di dati e una descrizione autonoma, illustro l'influenza dell'evoluzione economica globale sulle aziende in generale e, nel caso specifico, sul campo professionale degli impiegati di commercio e sulla mia azienda. Partendo dalla situazione economica attuale, illustro i seguenti aspetti:

- Indicatori di benessere e di prosperità (PIL, crescita, disoccupazione, inflazione, indebitamento pubblico)
- Evoluzione congiunturale prevista per il futuro e conseguenze per le aziende e il campo professionale (tassi d'interesse, evoluzione dei prezzi, tendenze del settore)
- Principali problemi/sfide dell'economia globale attuali o futuri (precisazione di cause, persone coinvolte e conseguenze per le aziende e il campo professionale)
- Possibilità a disposizione dei partiti politici svizzeri per risolvere tali problemi/sfide e ruolo dello Stato in questo contesto

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

Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunto		Osservazioni
	Sì	No	
I 4 ambiti sopra elencati sono trattati in modo appropriato e rilevante. Le direttive sono rispettate.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Il riferimento al campo professionale nonché ai prodotti e ai servizi dell'azienda è stabilito.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le fonti delle informazioni desunte da pubblicazioni sono riportate. La riflessione personale è coerente nonché impegnativa ma appropriata.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

*I criteri devono essere soddisfatti **complessivamente** al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)*

**Variante B: riferendomi al mio campo professionale, illustro e analizzo due importanti problemi/sfide sociali attuali o futuri riscontrati in Svizzera e all'estero.**  
Con l'aiuto di documenti appropriati, analisi di dati e una descrizione autonoma, documento due importanti problemi/sfide sociali attuali o futuri riscontrati in Svizzera e all'estero, illustrando i seguenti aspetti:

- Problema/Sfida sociale in Svizzera di importanza centrale per il mio campo professionale, con motivazione (cause, ambiti conflittuali)
- Problema/sfida sociale all'estero di importanza fondamentale per il mio campo professionale, con motivazione (cause, ambiti conflittuali)
- Analisi dell'opinione di diversi partiti politici o associazioni / gruppi d'interesse in merito ai due aspetti problematici illustrati (posizione, motivazioni e conflitti di obiettivo)
- Presentazione della propria posizione in relazione ai due aspetti problematici illustrati (motivazioni, opportunità e rischi)
- Presentazione delle possibilità che i cittadini hanno a disposizione in ambito politico per risolvere tali problemi/sfide.

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

Criteri di valutazione per competenza documentata nel dossier	Raggiunto		Osservazioni
	Sì	No	
I 5 punti sopra elencati sono trattati in modo appropriato e rilevante. Le direttive sono rispettate.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Il riferimento al campo professionale nonché ai prodotti e ai servizi dell'azienda è stabilito.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le fonti delle informazioni desunte da pubblicazioni sono riportate. La riflessione personale è coerente nonché impegnativa ma appropriata.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

*I criteri devono essere soddisfatti **complessivamente** al 60% – La compensazione tra criteri è possibile (il 60% corrisponde a un 4, ossia alla sufficienza)*

Valutazione complessiva	Competenza non documentata	Competenza convalidata per dispensa	Competenza documentata	
			raggiunta	non raggiunta
<b>1.5.4 Interazioni in ambito economico e sociale</b> (variante A o B)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>