

LE COMPETENZE DEGLI/DELLE IMPIEGATI/E DI COMMERCIO



La formazione scolastico-professionale nella SMC è organizzata come segue:

	1.ANNO	2.ANNO		3.ANNO	E S A M I S C U O L A & P R A T I C I	4.ANNO
AFC	Formazione scolastico-professionale : lezioni	Formazione scolastico-professionale : lezioni	E S A M E D I I C A	Formazione scolastico-professionale : lezioni	E S A M I S C U O L A & P R A T I C I	Facoltativo e possibile solo se soddisfatti i criteri di ammissione: maturità professionale a tempo pieno <u>A giugno</u> : esami scolastici di maturità
	Formazione scolastico-professionale : lezioni	Formazione professionale pratica (laboratori): - CPC: 5,5 ore settimanali - SIC: 3 settimane		Formazione professionale pratica (laboratori): - CPC: 5,5 ore settimanali - SIC: 3 settimane		
MP1	Formazione scolastico-professionale : lezioni con programma aggiuntivo di maturità	Stage di breve durata obbligatorio (almeno due settimane in un'azienda esterna prima di iniziare il 3. anno)	E S A M E D I I C A	Formazione scolastico-professionale : lezioni con programma aggiuntivo di maturità	E S A M I S C U O L A & P R A T I C I	Formazione professionale pratica : stage obbligatorio di 52 settimane presso un'azienda esterna
				Formazione professionale pratica (laboratori): - CPC: 4 ore x 18 settimane - SIC: 2 settimane		<u>A giugno</u> : ESAMI PRATICI

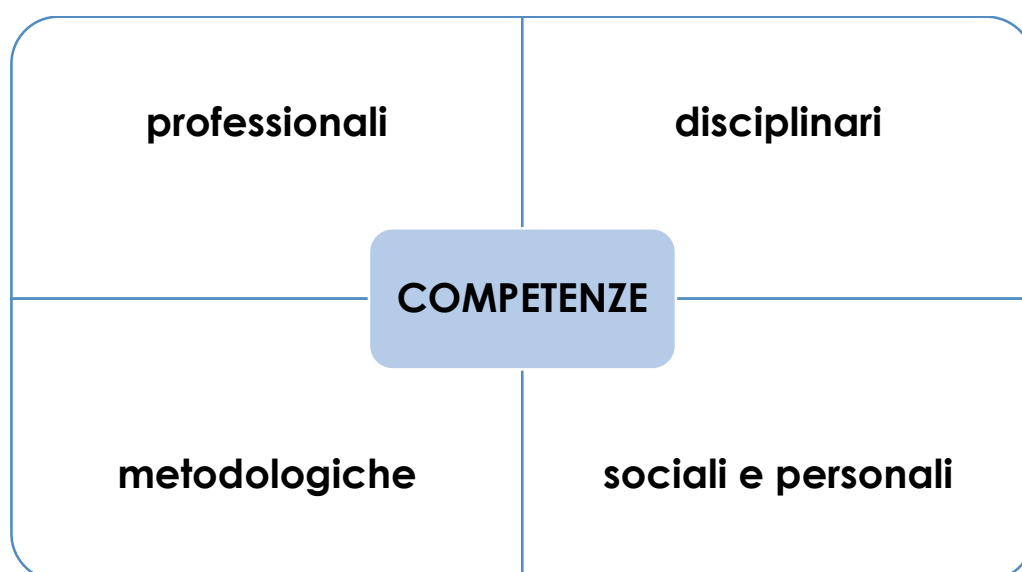
GLI OBIETTIVI DI FORMAZIONE & LE COMPETENZE per Impiegati di commercio

Nel piano di formazione o nei singoli elenchi di obiettivi di valutazione le competenze professionali sono concretizzate a tre livelli:

- ❖ gli **obiettivi fondamentali** descrivono in forma generale le tematiche e i campi di competenze della formazione di base e ne giustificano l'importanza per gli impiegati di commercio.
- ❖ gli **obiettivi operativi** concretizzano gli obiettivi fondamentali e descrivono opioni, atteggiamenti e qualità comportamentali delle persone in formazione.
- ❖ gli **obiettivi di valutazione** trasformano gli obiettivi operativi in azioni concrete che gli impiegati di commercio devono saper svolgere al termine della formazione.

Gli obiettivi di formazione menzionati negli elenchi di obiettivi di valutazione specifici del ramo e dell'insegnamento sono **vincolanti e importanti per l'esame**. Sono considerati come **esigenza minima per la formazione e come esigenza massima per la procedura di qualificazione**.

Durante la formazione dunque si raggiungono gli **obiettivi di formazione** attraverso le:



COMPETENZE PROFESSIONALI E DISCIPLINARI

1.1 Competenze professionali

- 1.1.1 Gestire materiale / merce o servizi
- 1.1.2 Fornire consulenza ai clienti
- 1.1.3 Eseguire incarichi e mandati
- 1.1.4 Attuare misure di marketing e di pubbliche relazioni
- 1.1.5 Eseguire compiti di amministrazione del personale
- 1.1.6 Eseguire procedure economico-finanziarie
- 1.1.7 Svolgere attività amministrative e organizzative
- 1.1.8 Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda

1.2 Area disciplinare *Lingua standard (Italiano)*

- 1.2.1 Applicare le basi e le regole della lingua
- 1.2.2 Capire i contenuti e i messaggi
- 1.2.3 Interpretazione di testi
- 1.2.4 Redigere testi in funzione della situazione e degli interlocutori
- 1.2.5 Procurare, elaborare e presentare informazioni
- 1.2.6 Argomentazione orale e scritta
- 1.2.7 Comunicazione orale

1.3 Area disciplinare *Lingue straniere (Tedesco/ Inglese)*

- 1.3.1 Ascolto / produzione orale
- 1.3.2 Lettura
- 1.3.3 Produzione scritta
- 1.3.4 Applicare le basi delle lingue straniere

1.4 Area disciplinare *Informazione, comunicazione, amministrazione (ICA)*

- 1.4.1 Gestione dell'informazione e amministrazione
- 1.4.2 Basi informatiche
- 1.4.3 Comunicazione scritta
- 1.4.4 Presentazione
- 1.4.5 Calcolo tabellare
- 1.4.6 Elaborazione di testi
- 1.4.7 Sistema operativo e gestione dei file
- 1.4.8 Allestimento di immagini
- 1.4.9 Possibilità di automatizzazione in ufficio
- 1.4.10 E-Mail e Internet

1.5 Area disciplinare *Economia e società (E&S)*

- 1.5.1 Rapporti finanziari
- 1.5.2 Rapporti economico-aziendali
- 1.5.3 Diritto e Stato
- 1.5.4 Rapporti fra economia globale e società

Competenze metodologiche

2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

Svolgo i miei lavori in modo efficiente e sistematico:

- ❖ scegliendo fonti d'informazione in funzione dei compiti e procurandomi in modo mirato le informazioni necessarie;
- ❖ pianificando i miei lavori e progetti, fissando priorità e decidendo in funzione della situazione;
- ❖ eseguendo il mio lavoro in modo mirato e avendo la consapevolezza dei costi;
- ❖ controllando e documentando il lavoro eseguito;
- ❖ analizzando il mio lavoro e le mie azioni per ottimizzare le prestazioni e il comportamento.

2.2 Pensiero e azione interdisciplinare

Metto in relazione il mio lavoro con altre attività dell'azienda o dell'organizzazione per le quali lavoro:

- ❖ presentando in modo comprensibile i processi economico-aziendali, le forme di organizzazione e i rapporti economici generali;
- ❖ identificando interdipendenze e punti di collegamento;
- ❖ contribuendo a migliorare i processi di lavoro nel mio campo di attività.

A questo scopo utilizzo metodi e mezzi ausiliari appropriati.

2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza

Utilizzo metodi efficaci per attività di consulenza e negoziazione con partner esterni e interni:

- ❖ definendo bisogni e punti di vista dei miei interlocutori;
- ❖ identificando e comprendendo messaggi verbali e non verbali dei miei interlocutori;
- ❖ elaborando proposte di soluzione adeguate;
- ❖ ottenendo buoni risultati per le diverse parti coinvolte.

2.4 Presentazione efficace

Mi distingo per la presentazione efficace dei miei lavori:

- ❖ pianificando e preparando le presentazioni;
- ❖ svolgendo le presentazioni in modo convincente;
- ❖ utilizzando una retorica e un linguaggio del corpo appropriati;
- ❖ utilizzando mezzi ausiliari di presentazione in funzione dei destinatari e della situazione.

Competenze sociali e personali

3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative

Sono molto disponibile a fornire una prestazione lavorativa ad alto rendimento:

- ❖ affrontando il mio lavoro con motivazione e riflessione;
- ❖ adempiendo le esigenze e le richieste dei miei committenti e partner commerciali;
- ❖ rispettando i termini e le direttive in materia di qualità;
- ❖ sopportando lo stress, identificando le situazioni difficili e chiedendo aiuto se necessario;
- ❖ assumendo la responsabilità del mio lavoro e del mio comportamento.

3.2 Capacità di comunicazione

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

- ❖ comprendendo in modo differenziato le affermazioni orali e scritte e con apertura nei confronti di idee e opinioni dei miei partner commerciali;
- ❖ esprimendomi oralmente e per iscritto in funzione della situazione e degli interlocutori comunicando in modo chiaro e fondato le mie proposte e i miei punti di vista;
- ❖ padroneggiando situazioni delicate, chiarendo i malintesi e i punti di vista e cercando delle soluzioni;
- ❖ mantenendo la discrezione allo scopo di preservare gli interessi dei miei partner commerciali nei confronti della mia azienda o organizzazione.

3.3 Capacità di lavorare in gruppo

Sono in grado di lavorare sia in modo indipendente sia in gruppo. All'interno del gruppo:

- ❖ porto il mio contributo, accetto le decisioni adottate e le attuo;
- ❖ formulo una critica costruttiva e sono in grado di ricevere e accettare critiche;
- ❖ assumo la responsabilità del risultato di un lavoro di gruppo e difendo verso l'esterno la soluzione adottata.

3.4 Forme comportamentali

Nel mio comportamento personale attribuisco valore a buone forme comportamentali:

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

3.5 Capacità di apprendimento

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

- ❖ con apertura verso le novità e reagendo con flessibilità ai cambiamenti;
- ❖ utilizzando tecniche creative e di apprendimento adeguate e trasferendo alla pratica quanto appreso;
- ❖ analizzando il mio processo di apprendimento e documentando i miei progressi in forma adeguata;
- ❖ essendo consapevole che l'apprendimento continuo permette di consolidare la mia concorrenzialità sul mercato del lavoro e la mia personalità.

A questo scopo utilizzo metodi e mezzi ausiliari appropriati.

3.6 Coscienza ecologica

Assumo un comportamento ecologico e rispetto le prescrizioni e le regole di comportamento in materia. In particolare:

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

Descrizione dei livelli di tassonomia

L'indicazione dei livelli di tassonomia relativi agli obiettivi di valutazione serve a definire il livello delle esigenze richieste. Si distinguono **sei livelli di competenze** (da C1 a C6).

Nel dettaglio significano:

4.1 C1 (sapere, conoscere)

Riferire informazioni e saperle richiamare in situazioni analoghe. Esempio:
Elenco i vantaggi e gli svantaggi della ditta individuale, della Sagl e della SA.

4.2 C2 (comprendere)

Non solo riferire, ma anche capire le informazioni. Esempio:
Presento ai nostri clienti i principali processi di supporto della vendita nei canali di distribuzione e descrivo loro i vantaggi e gli svantaggi nella scelta dei diversi canali di distribuzione.

4.3 C3 (applicare)

Applicare informazioni specifiche in diverse situazioni. Esempio:
Preparo in modo efficiente e orientato agli obiettivi istruzioni per collaboratrici e collaboratori ed eventi informativi per clienti. A tale proposito svolgo tutti i lavori concernenti pubblicazione, organizzazione, accompagnamento, svolgimento e chiusura.

4.4 C4 (analizzare)

Strutturare fatti in singoli elementi, identificare rapporti fra elementi e riconoscerne le relazioni. Esempio:
Gestisco la cassa in modo preciso e coscienzioso. Apro, tengo, controllo e chiudo la cassa e tengo il libro cassa.

4.5 C5 (sintetizzare)

Combinare i singoli elementi di un fatto o una circostanza per averne un quadro completo oppure elaborare la soluzione di un problema. Esempio:

Redigo autonomamente i seguenti documenti in modo corretto e secondo direttive:

- messaggi di posta elettronica;
- note da mettere agli atti;
- lettere;
- rapporti;
- testi per siti web.

Li trasmetto a clienti, superiori o collaboratori e li archivio in modo sicuro e ricostruibile.

4.6 C6 (valutare)

Valutare determinate informazioni e fatti secondo criteri prestabiliti o scelti personalmente. Esempio:

Valuto la correttezza e l'adeguatezza di un'offerta sulla base di criteri da me stabiliti.

