

**Competenza operativa**

**Descrizione della competenza**

**Criteri di valutazione**

**2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro**

- Svolgo i miei lavori in modo efficiente e sistematico:
- scegliendo fonti di 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 in considerazione dei costi;
  - controllando e documentando il lavoro eseguito;
  - analizzando il mio lavoro e le mie azioni per ottimizzare le prestazioni e il comportamento.

A questo scopo utilizzo metodi e mezzi d'ausilio appropriati.

Valutazione generale:  
Il modo di procedere è sistematico e organizzato. L'autocontrollo è stato messo in pratica efficacemente.

- Valutazione dettagliata:  
Il lavoro è organizzato ed eseguito con efficienza, sistematicità e metodicità impiegando i mezzi d'ausilio più idonei. Ciò accade se:
- le fonti di informazione sono selezionate e procurate in funzione dell'incarico e dello scopo;
  - il lavoro, i progetti e l'apprendimento sono organizzati, sono definite le priorità e le decisioni sono prese in funzione delle circostanze;
  - il lavoro è svolto tenendo conto dei costi e degli obiettivi;
  - il lavoro e lo studio sono controllati e documentati secondo le direttive;
  - si osserva un miglioramento costante sotto il profilo del lavoro, dell'apprendimento, delle azioni, delle prestazioni e del 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 organizzative 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 d'ausilio appropriati.

- Le attività vengono messe in relazione tra loro. Ciò accade se:
- i processi economico-aziendali, le forme organizzative e i rapporti economici generali sono illustrati in modo comprensibile impiegando una metodologia e mezzi d'ausilio idonei;
  - le interdipendenze e i punti di collegamento sono identificati;
  - i processi di lavoro sono migliorati.

### Competenza operativa

#### 2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza

### Descrizione della competenza

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.

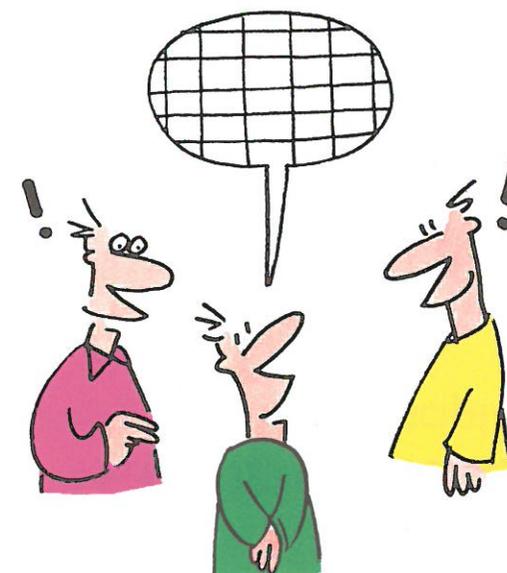
### Criteri di valutazione

Per l'attività di consulenza e negoziazione con partner esterni e interni sono impiegati metodi efficaci e in funzione dei destinatari e delle circostanze. Ciò accade se:

- vengono definite le esigenze e i punti di vista;
- i messaggi verbali e non verbali degli interlocutori sono riconosciuti e compresi;
- vengono elaborate proposte di soluzione appropriate;
- i risultati sono positivi e soddisfano tutte le parti coinvolte.

Le presentazioni sono considerate convincenti se:

- sono preparate secondo le direttive;
- sono realizzate in modo persuasivo;
- la retorica e il linguaggio del corpo sono impiegati in modo efficace;
- i mezzi ausiliari vengono utilizzati in funzione dei destinatari e della situazione.



## Competenza operativa

### 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative

## Descrizione della competenza

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 interlocutori;
- 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 interlocutori 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.

## Criteri di valutazione

Questo criterio è considerato soddisfatto se:

- il lavoro è svolto con motivazione e riflessione;
- il lavoro è svolto a soddisfazione di committenti e partner e le loro richieste trovano risposta;
- le scadenze e le direttive in materia di qualità sono rispettate;
- lo stress e le situazioni difficili sono superate adottando un comportamento adeguato;
- l'impiegato di commercio

L'impiegato di commercio si dimostra capace di comunicare e abile nelle relazioni con i clienti:

- distinguendo tra messaggio orale e scritto e accettando le idee e le opinioni degli interlocutori;
- esprimendosi oralmente e per iscritto in funzione dei destinatari e delle circostanze; comunicando con chiarezza e motivando punti di vista e proposte;
- superando le situazioni difficili in maniera appropriata, chiarendo i malintesi e cercando soluzioni collaborative;
- mostrandosi discreto a tutela degli interessi degli interlocutori e della loro azienda od organizzazione.

L'impiegato di commercio dimostra di saper lavorare in gruppo:

- dando il suo contributo, accettando e attuando le decisioni adottate;
- formulando critiche costruttive e accettando le critiche a lui rivolte;
- assumendosi la responsabilità del risultato di un lavoro di gruppo e difendendo le soluzioni adottate nei confronti di terzi.

Competenza operativa	Descrizione della competenza	Criteri di valutazione
<p><b>3.4 Forme comportamentali</b></p>	<p>Nel mio comportamento personale attribuisco valore a buone forme comportamentali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– con puntualità, affidabilità e ordine e agendo coscienziosamente;</li> <li>– adattando il mio aspetto alle norme dell'azienda o dell'organizzazione e presentandomi in funzione della situazione;</li> <li>– rispettando le regole di cortesia nel mio comportamento e nella mia comunicazione orale e scritta;</li> <li>– trattando le persone con la cortesia e il rispetto dovuti.</li> </ul>	<p>Si comporta in conformità con le regole di cortesia chi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– si mostra puntuale, affidabile e ordinato;</li> <li>– adegua il proprio aspetto alle norme aziendali o dell'organizzazione e si presenta in funzione della situazione;</li> <li>– adotta un comportamento cortese che si riflette anche nella comunicazione orale e scritta;</li> <li>– nelle relazioni con gli altri si comporta con decoro, rispetto e correttezza.</li> </ul>
<p><b>3.5 Capacità di apprendimento</b></p>	<p>Sono consapevole dei costanti mutamenti nel mondo del lavoro e nella società e sono pronto ad acquisire e sviluppare nuove competenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– con apertura verso le novità e reagendo con flessibilità ai cambiamenti;</li> <li>– utilizzando tecniche creative e di apprendimento adeguate e trasferendo alla pratica quanto appreso;</li> <li>– analizzando il mio processo di apprendimento e documentando i miei progressi in forma adeguata;</li> <li>– essendo consapevole che l'apprendimento continuo permette di consolidare la mia concorrenzialità sul mercato del lavoro e la mia personalità.</li> </ul> <p>A questo scopo utilizzo metodi e mezzi ausiliari appropriati.</p>	<p>Dimostra di essere consapevole dei cambiamenti nel mondo del lavoro e nella società e dell'importanza di continuare a formarsi chi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– si interessa delle novità e accetta i cambiamenti con flessibilità;</li> <li>– utilizza tecniche creative e di apprendimento adeguate e mette in pratica quanto appreso;</li> <li>– analizza il processo di apprendimento, documentando i progressi in forma adeguata;</li> <li>– è consapevole dell'importanza della formazione per aumentare la propria concorrenzialità nel mercato del lavoro e rafforzare la personalità.</li> </ul>
<p><b>3.6 Coscienza ecologica</b></p>	<p>Assumo un comportamento ecologico e rispetto le prescrizioni e le regole di comportamento in materia. In particolare</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– utilizzando in modo parsimonioso energia, beni, materiale di lavoro e di consumo;</li> <li>– avendo cura di impianti e attrezzature;</li> <li>– smaltendo i rifiuti in modo rispettoso dell'ambiente</li> </ul>	<p>Dà prova di consapevolezza ecologica nel rispetto delle prescrizioni in materia chi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– utilizza con parsimonia energia, beni, materiale di lavoro e di consumo;</li> <li>– ha cura di impianti e attrezzature;</li> <li>– smaltisce i rifiuti in modo rispettoso dell'ambiente</li> </ul>

## Introduzione da parte delle scuole professionali

Nella panoramica sottostante sono elencate le competenze metodologiche, sociali e personali che dovrebbero essere introdotte nel primo anno di tirocinio presso le scuole professionali nell'ambito del modulo d'insegnamento «Competenze interdisciplinari». Tali competenze sono successivamente approfondite ed esercitate nei luoghi di formazione «azienda» e «corsi interaziendali». La tabella riporta anche le aree disciplinari e gli obiettivi di valutazione relativi ai contenuti da introdurre nel quadro del modulo d'insegnamento competenze interdisciplinari (CID). Il modulo CID può essere, ad esempio, articolato come segue: lezioni dedicate alle competenze (ad es. settimanali, ore di classe), integrazione nelle aree disciplinari esistenti come E&S, ICA, LNR, sport, ecc. oppure giorni/settimane di progetto. Le scuole professionali garantiscono in modo vincolante e trasparente l'introduzione delle competenze interdisciplinari elencate per tutte le aree disciplinari nel primo anno di tirocinio.

# Competenze interdisciplinari

MSP secondo PF Parte A, cap. 2 e 3	Contenuti concreti	Area disciplinare e obiettivo di valutazione		CID	
		Area disciplinare, obiettivo di valutazione rilevante	Semestre vincolante nell'elenco di obiettivi di valutazione	Possibile area disciplinare	Semestre vincolante per l'introduzione CID
<b>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</b>	Articolazione del lavoro – Metodo dei sei livelli			ICA	1
	Ricerca di informazioni – Fonti di informazione – Strategie di ricerca di informazioni – Ricerca	ICA 1.4.1.9 «Tecnologie dell'informazione» (profilo E) 1.4.10.4 «Tecnologie dell'informazione» (profilo B)	1 (profilo E) 3 (profilo B)	ICA LNR	1
		LNR 1.2.5.1 «Ricerca» (ricerca di informazioni)	3–4		
	Pianificazione del lavoro – Pianificare obiettivi e attività – Utilizzare strumenti di pianificazione semplici – Definire priorità	ICA 1.4.1.5 Organizzazione	2	ICA (LE) Sport	1
	Tecniche decisionali – Tabella decisionale (analisi costo-utilità)	E&S 1.5.2.10 «Applicare competenze metodologiche economico-aziendali»	1–6	E&S	1

# Competenze interdisciplinari

MSP secondo PF Parte A, cap. 2 e 3	Contenuti concreti	Area disciplinare e obiettivo di valutazione		CID	
		Area disciplinare, obiettivo di valutazione rilevante	Semestre vincolante nell'elenco di obiettivi di valutazione	Possibile area disciplinare	Semestre vincolante per l'introduzione CID
	Documentazione – Tipologia – Tecnica di documentazione	ICA 1.4.1.9 «Tecnologie dell'informazione» (profilo E) 1.4.10.4 «Tecnologie dell'informazione» (profilo B)	1 (profilo E)  3 (profilo B)	ICA LNR	1
<b>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</b>	Tecnica di negoziazione – Caratteristiche della negoziazione efficace – Fasi di negoziazione/modo di procedere	LNR 1.2.6.1 «Fatti e opinioni» 1.2.6.2 «Argomentazione orale»	2–3 2–4	LNR	2
<b>2.4 Presentazione efficace</b>	Tecnica di presentazione – Struttura – Preparazione – Svolgimento – Mezzi ausiliari	ICA 1.4.4.2 «Allestire e preparare presentazioni» Lingua standard (lingua nazionale regionale)	1	ICA	1
		LNR	1–4		
<b>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</b>	Gestione dello stress – Definire obiettivi e priorità – Gestione del tempo – Trappole temporali			LNR Sport (gestione di stress, ansia)	2

# Competenze interdisciplinari

MSP secondo PF Parte A, cap. 2 e 3	Contenuti concreti	Area disciplinare e obiettivo di valutazione		CID	
		Area disciplinare, obiettivo di valutazione rilevante	Semestre vincolante nell'elenco di obiettivi di valutazione	Possibile area disciplinare	Semestre vincolante per l'introduzione CID
<b>3.2 Capacità di comunicazione</b>	Comunicazione – Comunicazione verbale e non verbale – Emittente/ricevente (Schulz von Thun) – Quadrato della comunicazione (Schulz von Thun) – Feedback	LNR 1.2.2.3 «Trascrizioni dall'orale»	3–4	LNR Sport	2
	Argomentazione – Argomentazione orale e scritta	LNR 1.2.6.2 «Argomentazione orale» 1.2.6.3 «Argomentazione scritta»	2–4 4–6	LNR	2
<b>3.3 Capacità di lavorare in gruppo</b>	Capacità di lavorare in gruppo – Importanza del lavoro di gruppo – Consigli per lavorare in gruppo	LS 1.2.5.4 «Redazione di lavori»	4–6	LNR ICA Sport	1
	Capacità di critica – Gestione della critica – Regole di feedback			LNR Sport	1
<b>3.4 Norme comportamentali</b>	Come comportarsi nell'ambito dell'insegnamento, sia con i formatori che con le altre persone in formazione			Tutte le aree disciplinari	1
	Come comportarsi con i clienti: trattare i clienti con cortesia anche in caso di conflitti			LNR	1

# Competenze interdisciplinari

MSP secondo PF Parte A, cap. 2 e 3	Contenuti concreti	Area disciplinare e obiettivo di valutazione		CID	
		Area disciplinare, obiettivo di valutazione rilevante	Semestre vincolante nell'elenco di obiettivi di valutazione	Possibile area disciplinare	Semestre vincolante per l'introduzione CID
<b>3.5 Capacità di apprendimento</b>	Tecniche di apprendimento <ul style="list-style-type: none"> <li>- Condizioni per apprendere con efficacia</li> <li>- Riflessione personale</li> <li>- Strategie di apprendimento/fasi di apprendimento</li> <li>- Apprendimento autonomo</li> </ul>	LNR 1.2.2.1 «Capire i testi»	1-2	(LS) Sport	1/2

