

Assistente d'ufficio con certificato federale di formazione pratica (CFP)

Profilo professionale

Gli assistenti d'ufficio svolgono essenzialmente lavori amministrativi semplici e standardizzati. Padroneggiano l'utilizzo di diverse installazioni tecniche dell'ufficio e strumenti della tecnologia della comunicazione. Operano e si comportano in modo orientato verso i servizi. Gli assistenti d'ufficio lavorano nelle più disparate imprese e aziende in cui si presentano molti lavori ripetitivi nel campo amministrativo.

Destinatari

Persone in formazione dotate di capacità pratiche che cercano di inserirsi nel mondo professionale commerciale. La formazione di base con certificato di formazione pratica trasmette le prime esperienze professionali pratiche e abilita all'esercizio di attività commerciali piuttosto semplici.

Requisiti

Scuola dell'obbligo conclusa, interesse per i lavori commerciali, piacere di lavorare con il computer, buone conoscenze orali e scritte della lingua standard (italiano), svolgimento accurato dei lavori, intuizione per i numeri nonché franchezza e cortesia nelle relazioni umane.

Formazione

La formazione professionale di base ha una durata di due anni e si ripartisce come segue sui luoghi di formazione:

Azienda	In media 3,5 giorni alla settimana per tutta la durata della formazione professionale di base
Scuola professionale	820 lezioni, distribuite su 2 giorni alla settimana nel primo semestre e su 1 giorno negli altri semestri
Corsi interaziendali	5 giorni distribuiti sui due anni di formazione

L'obiettivo consiste nel promuovere l'apprendimento interdisciplinare nei tre luoghi di formazione. I corsi interaziendali trasmettono le capacità fondamentali sgravando in tal modo le aziende formatrici.

Sono possibili corsi facoltativi, di recupero e complementari per il passaggio a un tirocinio abbreviato come impiegato di commercio, profilo B (formazione di base) con attestato federale di capacità. L'accompagnamento individuale specializzato concerne tutti gli aspetti della professione e tutti i luoghi di formazione: in caso di necessità è offerto dai Cantoni.

Competenze operative

La formazione concerne le attività commerciali generali e comuni a tutti i rami professionali. La base è rappresentata dal piano di formazione comprendente complessivamente 63 semplici obiettivi di valutazione relativi alle competenze professionali menzionate qui di seguito.

32 obiettivi di valutazione appartengono al campo di qualificazione «Pratica professionale» (pagina 3), 14 obiettivi di valutazione sono attuati integralmente nell'azienda di formazione, gli altri obiettivi di valutazione sono elaborati nella scuola professionale o nei corsi interaziendali (vedi esempi nell'allegato).

Competenze professionali

- gestione dei clienti
- redazione di documenti
- lavori nell'ambito di procedure aziendali
- pianificazione di scadenze
- utilizzo di installazioni d'ufficio
- gestione di dati
- comprensione di interrelazioni in «economia e società»
- padronanza della lingua standard e delle diverse forme di comunicazione

Competenze metodologiche

- metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione
- tecniche di presentazione
- definizione di obiettivi e priorità

Competenze sociali e personali

- riconoscimento e riflessione sulle proprie capacità
- capacità di comunicazione
- capacità di gestire i conflitti / di accettare le critiche
- comportamento orientato alla clientela
- disponibilità ad apprendere
- motivazione / efficienza
- autonomia
- capacità di lavorare in gruppo / collaborazione
- comportamento economico ed ecologico
- forme comportamentali / modo di presentarsi / cura del proprio aspetto
- affidabilità / rispetto delle scadenze / adempimento dei compiti assegnati

Attività possibili

- Gli assistenti d'ufficio scrivono e strutturano semplici testi scritti (lettere, appunti, verbali interni, tabelle, elenchi ecc.); a tale scopo utilizzano parzialmente modelli e moduli.
- Eseguono semplici lavori di routine relativi alla contabilità.
- Gli assistenti d'ufficio utilizzano le installazioni tecniche dell'ufficio in modo ragionevole e con una certa sicurezza; risolvono i problemi in caso di segnalazione di errori.

- Gli assistenti d'ufficio hanno pure dei contatti con i clienti. Presentano loro prodotti e servizi dell'azienda. Dialogando con i clienti, sono in grado di rilevarne le richieste e i desideri e di trasmetterli alla persona competente. A dipendenza del campo di attività, accolgono anche gli ospiti e li accompagnano dalle persone desiderate all'interno dell'azienda.
- Sono responsabili per il parziale disbrigo della corrispondenza in entrata e in uscita, per la distribuzione della corrispondenza e la gestione del materiale d'ufficio; archiviano documenti secondo istruzioni interne.

Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni

Un diagramma delle competenze, parte integrante della documentazione dell'apprendimento, è stato allestito come strumento per rilevare le prestazioni in azienda e nei corsi interaziendali e il comportamento della persona durante la sua formazione.

Nel diagramma delle competenze sono rappresentati gli obiettivi di valutazione in azienda e nei corsi interaziendali strutturati in tre livelli di profilo. I livelli di profilo spiegano e chiariscono la capacità e l'autonomia crescenti delle persone in formazione permettendo loro di diventare consapevoli dei propri punti forti e deboli nonché delle proprie possibilità di sviluppo. Grazie ai progressi visibili dell'apprendimento vengono promosse la fiducia in se stessi e la loro identità professionale.

Il diagramma delle competenze prende in considerazione situazioni e specificità aziendali e serve all'azienda di tirocinio come strumento, facile da utilizzare, per strutturare e pianificare la formazione (vedi spiegazioni nell'allegato).

Procedura di qualificazione

Pratica professionale	Colloquio di qualificazione della durata di 30 minuti. Vengono verificati i controlli delle competenze dell'azienda di tirocinio e dei corsi interaziendali documentati nel diagramma delle competenze e il relativo sviluppo professionale della persona in formazione.
Lavoro interdisciplinare assistito	Si basa sugli obiettivi di valutazione delle materie «Informazione / comunicazione / amministrazione», «Economia e società» e «Lingua standard».
Formazione scolastica	Esami finali scritti, ciascuno della durata di 60 minuti, nelle materie «Informazione / comunicazione / amministrazione», «Economia e società» e «Lingua standard».

Ente responsabile

La competente organizzazione del mondo del lavoro è la CIFIC Svizzera (Comunità di interessi Formazione commerciale di base).

Per lo svolgimento dei corsi interaziendali valgono le stesse responsabilità definite per il ramo di formazione e d'esame «Servizi e amministrazione» degli impiegati di commercio con attestato federale di capacità.

Basi

- | | |
|---|---|
| www.bbt.admin.ch
> Formazione professionale | – Legge sulla formazione professionale (LFPr) del 13.12.02
– Ordinanza sulla formazione professionale (OFPr) del 19 novembre 2003 |
| www.igkg.ch
> Assistente d'ufficio | – Ordinanza sulla formazione professionale di base dell'11 luglio 2007
– Piano di formazione dell'11 luglio 2007
– Diagramma delle competenze
– Regolamento organizzativo dei corsi interaziendali |
| Primavera 2008
www.igkg.ch
> Assistente d'ufficio | – Documentazione dell'apprendimento per la formazione aziendale
– Disposizioni d'esecuzione per la procedura di qualificazione
– Programma per i corsi interaziendali |

Informazioni e consulenza

- | | |
|---|--|
| – Consulenza professionale | Il portale per la scelta professionale, gli studi e le questioni relative alla carriera professionale: www.berufsberatung.ch |
| – Ricerca di posti di tirocinio | www.berufsberatung.ch > Scelta professionale |
| – Sedi delle scuole professionali | Uffici cantonali preposti alla formazione professionale |
| – Accompagnamento individuale specializzato | Indirizzi: www.sbbk.ch |
| – Formazione in azienda, autorizzazioni a formare | |
| – Domande di carattere generale | CIFIC Svizzera
Schwanengasse 9
Casella postale 6853
3001 Berna
031 398 26 10
www.igkg.ch
info@igkg.ch |
| – Corsi interaziendali | www.igkg.ch
> Organizzazioni cantonali > Commissioni dei corsi |

Allegato

Spiegazioni relative al piano di formazione e all'utilizzo del diagramma delle competenze.

Allegato: assistente d'ufficio con certificato federale di formazione pratica (CFP) – spiegazioni relative al piano di formazione e al diagramma delle competenze

Il catalogo degli obiettivi di formazione indica quale luogo di formazione è responsabile per trattare e trasmettere gli obiettivi di valutazione.

- **Esempio 2.1.1:** Le basi teoriche relative a questo obiettivo di valutazione sono impartite nella materia «Informazione / comunicazione / amministrazione» (ICA) presso la scuola professionale. L'azienda di tirocinio ne permette l'applicazione pratica.
- **Esempio 3.1.1:** Questo obiettivo di valutazione è trattato e trasmesso durante i corsi interaziendali. L'azienda di tirocinio è dispensata.
- **Esempio 3.1.3:** Questo obiettivo di valutazione è di competenza dell'azienda di tirocinio.

Obiettivi di valutazione		Azienda	CI	Scuola	Livello C	Contribuisce alla competenza sociale e personale	Contribuisce alla competenza metodologica
Redigere documenti gradevoli in modo indipendente	<p>2.1.1 Redigo e creo in modo indipendente semplici documenti tali che risultino gradevoli per i destinatari. La creazione gradevole comprende i seguenti elementi: a) formattazioni (impaginazione, paragrafi ecc.) b) illustrazioni e grafici.</p> <p>Utilizzo i programmi informatici correnti.</p>	x		ICA	C 5	Capacità di comunicazione Indipendenza	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione Tecnica di presentazione
Descrivere procedure di lavoro	<p>3.1.1 Descrivo nella corretta successione logica e in modo chiaro semplici procedure aziendali come ad esempio</p> <ul style="list-style-type: none"> • svolgimento di un ordine • traffico dei pagamenti <p>utilizzando gli abituali simboli di un processo oppure tramite un'altra rappresentazione appropriata.</p>		x		C 3	Disponibilità ad apprendere	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione
Raccogliere o preparare documentazioni	<p>3.1.3 Con l'aiuto di liste di controllo prestabilite sono in grado di raccogliere o preparare in modo indipendente documentazioni (es. per conferenze, gruppi di lavoro interni, colloqui con i clienti, invii, supporti per prospetti ecc.).</p>	x			C 3	Indipendenza Affidabilità / rispetto delle scadenze / adempimento dei compiti assegnati	Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione Definizione di obiettivi e priorità

Diagramma delle competenze, parte 1: Competenze professionali in azienda e nei corsi interaziendali

Questa parte del diagramma delle competenze è una componente del campo di qualificazione “Pratica professionale”. Ogni obiettivo di valutazione in azienda e nei corsi interaziendali viene strutturato in tre livelli. Questi livelli sono organizzati gerarchicamente in ordine crescente: per raggiungere il livello di profilo 2 è necessario aver conseguito il livello 1. Il livello 2 coincide con l’obiettivo di valutazione descritto nel piano di formazione. Se per un obiettivo di valutazione viene raggiunto il livello 3, significa che la persona in formazione dispone di conoscenze professionali superiori alla media in questo campo specifico.

Il diagramma delle competenze copre complessivamente 32 obiettivi di valutazione, 29 dei quali sono valutati nell’azienda (sono contrassegnati in blu) e 3 sono valutati nei corsi interaziendali (sono contrassegnati in giallo). Durante la formazione, ciascun obiettivo di valutazione è valutato almeno una volta dal formatore professionale oppure dal responsabile del corso interaziendale. Sono possibili più valutazioni, ad esempio per migliorare il diagramma delle competenze.

- **Esempi 2.1.1 e 3.1.3:** la valutazione si svolge in azienda.
- **Esempio 3.1.1:** la valutazione si svolge durante il corso interaziendale.

Il diagramma delle competenze è parte integrante della documentazione dell’apprendimento. Quest’ultima comprende un’introduzione per le persone in formazione e per i formatori professionali allo scopo di insegnare loro l’utilizzo del diagramma delle competenze.

Obiettivo di valutazione	Livello 1	rag- giunto	Livello 2	rag- giunto	Livello 3	rag- giunto
2.1.1 Redigere documenti gradevoli in modo indipendente	Sono in grado di redigere in modo indipendente semplici documenti della mia azienda sulla base di modelli (es. lettere standard, moduli, appunti). Utilizzo i programmi informatici e le formattazioni correnti.	<input type="checkbox"/>	Redigo e creo in modo indipendente semplici documenti considerati gradevoli dai destinatari. Una creazione gradevole comprende i seguenti elementi: a) formattazioni (impaginazione, paragrafi ecc.) b) illustrazioni e grafici.	<input type="checkbox"/>	Oltre al livello 2 sono in grado di redigere in modo indipendente documenti più impegnativi sulla base di indicazioni sommarie (es. rapporti, presentazione, appunti). Formulo il testo in modo prevalentemente indipendente.	<input type="checkbox"/>
3.1.1 Descrivere procedure di lavoro	Sono in grado di spiegare con parole mie semplici procedure di lavoro (massimo 6 fasi parziali).	<input type="checkbox"/>	Sono in grado di indicare in modo indipendente e in logica successione semplici procedure di lavoro. Provvedo ad una rappresentazione comprensibile e chiara e utilizzo i simboli correnti per i processi oppure un’altra rappresentazione appropriata.	<input type="checkbox"/>	Oltre al livello 2 sono in grado anche di descrivere procedure di lavoro che contemplano delle decisioni.	<input type="checkbox"/>
CI		CI		CI		CI
3.1.3 Raccogliere o preparare documentazioni	Con l’aiuto di un modello sono in grado di raccogliere o di preparare una documentazione (es. per conferenze, gruppi di lavoro interni, colloqui con i clienti, spedizioni, supporto per i prospecti).	<input type="checkbox"/>	Con l’aiuto di liste di controllo prestabilite sono in grado di raccogliere o preparare delle documentazioni.	<input type="checkbox"/>	Sono in grado di raccogliere o di preparare in modo indipendente documentazioni standard e / o di organizzare o avviare la raccolta di dette documentazioni.	<input type="checkbox"/>

Diagramma delle competenze, parte 2: Competenze metodologiche, sociali e personali

Contemporaneamente alla valutazione degli obiettivi di valutazione menzionati nella parte 1 "Competenze professionali in azienda e nei corsi interaziendali", vengono valutate 14 competenze metodologiche, sociali e personali della persona in formazione sulla base di una scala a quattro livelli. Si raccomanda di valutare più volte le singole competenze durante la formazione affinché le competenze metodologiche, sociali e personali dei giovani professionisti possano essere promosse in modo mirato.

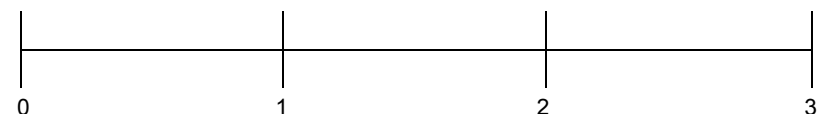
Il formatore discute l'apprezzamento di queste competenze con la persona in formazione. Allo scopo di sostenere e promuovere quest'ultima in modo mirato, vengono definiti, nella rubrica "Osservazioni", i punti di forza e le possibilità di sviluppo. Il formatore fornisce alla persona in formazione raccomandazioni concrete e attuabili per migliorare la rispettiva competenza. In occasione della successiva valutazione viene esaminata l'efficacia di dette raccomandazioni.

Questa parte del diagramma delle competenze non è una componente del campo di qualificazione "Pratica professionale". Serve soprattutto allo sviluppo e alla promozione della personalità degli assistenti d'ufficio. Le competenze metodologiche, sociali e personali rilevanti per la professione vengono separate dalle competenze professionali, strutturate secondo una scala a quattro livelli e forniscono informazioni sul comportamento della persona in formazione.

Competenze metodologiche

Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione

Per una determinata e definita situazione di lavoro utilizzo una tecnica di lavoro adeguata. Durante l'elaborazione delle informazioni, presto attenzione a una scelta, una valutazione e un utilizzo delle informazioni in relazione al compito da svolgere.

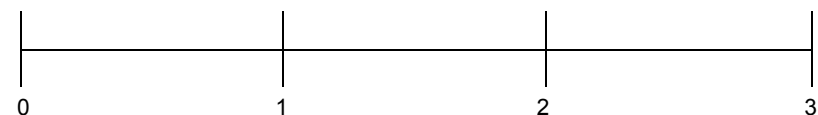


Osservazioni sul potenziale di sviluppo e sui punti forti

Competenze sociali e personali

Affidabilità / rispetto delle scadenze / adempimento dei compiti assegnati

Mi attengo a direttive, scadenze e prescrizioni. Svolgo i compiti assegnati conformemente alla qualità richiesta.



Osservazioni sul potenziale di sviluppo e sui punti forti
