

Assistente d'ufficio

- └ Formazione di base su due anni con certificato federale di formazione pratica
- └ Orientamento verso le competenze e promozione mirata

CIFC Svizzera

www.igkg.ch > Assistente d'ufficio

Basi (1)

Legge federale del 13 dicembre 2002 sulla formazione professionale

- └ La formazione di base su due anni si conclude con un certificato federale di formazione pratica (CFP).
- └ Le offerte considerano le diverse condizioni delle persone in formazione.

Ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale

- └ La formazione di base su due anni trasmette qualifiche piuttosto semplici.
- └ L'ordinanza considera il successivo passaggio a una formazione di base con AFC.
- └ La formazione considera le condizioni individuali delle persone in formazione con un'offerta formativa differenziata e una metodologia didattica adeguata.
- └ In caso di necessità, l'autorità cantonale decide un accompagnamento individuale specializzato.

Basi (2)

Ordinanza sulla formazione professionale di base dell'11 luglio 2007

- └ Denominazione e profilo professionali
- └ Obiettivi ed esigenze
- └ Parti svolte dai luoghi di formazione
- └ Procedura di qualificazione

Piano di formazione dell'11 luglio 2007

- └ Parte A: competenze operative
- └ Parte B: griglia delle lezioni
- └ Parte C: procedura di qualificazione
- └ Parte D: corsi interaziendali
- └ Allegato: elenco dei documenti relativi alla realizzazione della formazione

Profilo professionale

- └ Gli assistenti d'ufficio svolgono essenzialmente attività amministrative semplici e standardizzate.
- └ Padroneggiano l'utilizzo di diversi mezzi tecnici d'ufficio e strumenti tecnologici della comunicazione.
- └ Si comportano e operano orientati alle prestazioni di servizio.
- └ Gli assistenti d'ufficio lavorano nelle diverse imprese e aziende in cui predominano i lavori ripetitivi in ambito amministrativo.

Competenze operative (1)

Competenza professionale

- └ 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

Competenza metodologica

- └ Metodologia di lavoro / utilizzo di fonti d'informazione
- └ Tecniche di presentazione
- └ Definizione di obiettivi e priorità

Competenze operative (2)

Competenza sociale e personale

- └ 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 redigono e strutturano semplici testi scritti (lettere, verbali interni, appunti, 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 d'ufficio in modo ragionevole e con sicurezza; risolvono i problemi in caso di segnalazione di errori.
- └ Gli assistenti d'ufficio hanno pure contatti con i clienti. A dipendenza dei campi di attività, accolgono gli ospiti e li accompagnano dalle persone richieste nell'azienda.
- └ Sono responsabili per il parziale disbrigo della corrispondenza in entrata e in uscita, per la sua distribuzione e la gestione del materiale d'ufficio; archiviano i documenti secondo istruzioni interne.

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 1 giorno alla settimana negli altri semestri. Sono possibili corsi facoltativi e di recupero nonché corsi complementari per il passaggio a un tirocinio abbreviato come impiegata / impiegato di commercio, profilo B (formazione di base) con attestato federale di capacità.
Corsi interaziendali	5 giornate distribuite su entrambi gli anni di tirocinio.

Piano di formazione

- └ La formazione consente l'inserimento professionale e si basa su attività commerciali generali e comuni a tutti i rami professionali.
- └ L'ordinanza e il piano di formazione garantiscono una formazione orientata al mercato e alla pratica che considera sia il fabbisogno dell'economia sia i bisogni dei destinatari.
- └ L'obiettivo consiste nella promozione di un apprendimento interdisciplinare nei tre luoghi di formazione.
- └ Il piano di formazione comprende 63 semplici obiettivi di valutazione, 32 dei quali appartengono al campo di qualificazione «pratica professionale».
14 obiettivi di valutazione sono attuati nell'azienda di formazione, i rimanenti obiettivi sono trattati nella scuola professionale o nei corsi interaziendali.

Corsi interaziendali

- └ I corsi interaziendali completano la formazione in azienda e hanno lo scopo di introdurre le persone in formazione nelle competenze professionali, metodologiche, personali e sociali e di prepararle alla formazione nell'azienda di tirocinio.
- └ Nei corsi interaziendali le persone in formazione acquisiscono dimestichezza con l'utilizzo della documentazione dell'apprendimento e del diagramma delle competenze.
- └ La persona in formazione tiene una documentazione dell'apprendimento in cui annota regolarmente le capacità acquisite e le esperienze fatte nei tre luoghi di formazione.

Diagramma delle competenze

- └ 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 illustrano 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 sia la fiducia in se stessi sia l'identità professionale.
- └ Il diagramma delle competenze serve all'azienda di tirocinio come strumento, di facile utilizzo, per strutturare e pianificare la formazione.

Procedura di qualificazione

Pratica professionale	Colloquio di qualificazione della durata di 30 minuti sulla base del diagramma delle competenze.
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 nelle materie: «informazione / comunicazione / amministrazione», «economia e società» e «lingua standard».