

## 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](http://www.igkg.ch) > Assistente d'ufficio

1

## 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.

2

## 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

3

## 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.

4

## 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.

7

## Formazione

<b>Azienda</b>	In media 3,5 giorni alla settimana per tutta la durata della formazione professionale di base.
<b>Scuola professionale</b>	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.
<b>Corsi interaziendali</b>	5 giornate distribuite su entrambi gli anni di tirocinio.

8

## 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.

11

## Procedura di qualificazione

<b>Pratica professionale</b>	Colloquio di qualificazione della durata di 30 minuti sulla base del diagramma delle competenze.
<b>Lavoro interdisciplinare assistito</b>	Si basa sugli obiettivi di valutazione delle materie: «informazione / comunicazione / amministrazione», «economia e società» e «lingua standard».
<b>Formazione scolastica</b>	Esami finali scritti nelle materie: «informazione / comunicazione / amministrazione», «economia e società» e «lingua standard».

12