

## **Profilo di competenze Pretirocinio d'integrazione**

**«Campo professionale Formazione commerciale di base»**

## Indice

<b>1</b>	<b>Obiettivo</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Caratteristiche e condizioni di base</b> .....	<b>3</b>
2.1	Caratteristiche del campo professionale .....	3
2.2	Requisiti di partecipazione individuali.....	4
2.2.1	Requisiti di partecipazione specifici per il campo professionale e personali.....	4
2.2.2	Requisiti di partecipazione linguistici.....	4
<b>3</b>	<b>Campi d'attività del pretirocinio d'integrazione «Campo professionale Formazione commerciale di base»</b> .....	<b>5</b>
3.1	Campo d'attività 1: strutturare il proprio lavoro quotidiano in ambito commerciale .....	5
3.2	Campo d'attività 2: prendere atto delle richieste di clienti e fornitori .....	5
3.3	Campo d'attività 3: sostenere i processi amministrativi all'interno di un team .....	5
3.4	Campo d'attività 4: usare applicazioni e apparecchi tecnici in ambito commerciale.....	5
<b>4</b>	<b>Lista delle competenze perseguite con il pretirocinio d'integrazione «Campo professionale Formazione commerciale di base»</b> .....	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Entrata in vigore</b> .....	<b>14</b>

## 1 Obiettivo

Il profilo delle competenze per il pretirocinio d'integrazione (PTI) «Campo professionale Formazione commerciale di base» descrive le competenze linguistiche, scolastiche e interdisciplinari nonché le abilità pratiche e le conoscenze scolastiche di base perseguite nel campo professionale corrispondente di cui devono disporre i partecipanti al pretirocinio d'integrazione al termine della formazione di un anno. Il profilo delle competenze costituisce la base per la definizione dettagliata degli obiettivi e dei contenuti formativi nonché per lo sviluppo dei programmi formativi pratici e scolastici. Le conferme di partecipazione al pretirocinio d'integrazione si riferiscono parimenti al profilo delle competenze.

Il pretirocinio d'integrazione (PTI) «Campo professionale Formazione commerciale di base» prepara i partecipanti alla seguente formazione professionale: **impiegata / impiegato di commercio CFP**

## 2 Caratteristiche e condizioni di base

### 2.1 Caratteristiche del campo professionale

Gli impiegati di commercio CFP lavorano in ambito commerciale presso aziende di piccole e grandi dimensioni in settori diversi nonché nelle amministrazioni pubbliche.

Sono collaboratori orientati alla fornitura di servizi e svolgono prevalentemente attività generali e standardizzate di tipo amministrativo. Comunicano inoltre con clienti e fornitori, elaborano compiti in processi operativi economico-aziendali, lavorano in team diversi, attuano processi di sostegno commerciali, seguono infrastrutture e applicazioni, svolgono ricerche e preparano informazioni e dati.

Svolgono altresì la loro professione in diversi settori economici e in assetti diversi, operando da soli o in gruppo. In questo contesto ricoprono un ruolo fondamentale i contatti personali, il sostegno di stakeholder in processi operativi e l'uso professionale di tecnologie di informazione e comunicazione eterogenee. Il pretirocinio d'integrazione consente di porre le basi per passare a una formazione professionale di base di livello CFP.

## **2.2 Requisiti di partecipazione individuali**

### **2.2.1 Requisiti di partecipazione specifici per il campo professionale e personali**

All'inizio del pretirocinio d'integrazione «Campo professionale Formazione commerciale di base» devono essere soddisfatti i requisiti seguenti:

- Rifugiati riconosciuti o persone ammesse provvisoriamente, coniugi e figli nell'ambito dell'allargamento della famiglia (permesso B/F).
- Persone immigrate tardivamente provenienti da Stati UE/AELS e da Stati terzi (permesso B/C).
- Esperienza lavorativa o professionale, stage o simili (tirocini di prova e/o lavoro a titolo di prova).
- Rapida capacità di assimilazione e disponibilità all'apprendimento.
- Buone capacità comunicative e di lavorare in squadra, auto-organizzazione e capacità di lavorare in modo accurato e strutturato.
- Potenziale / capacità di apprendimento linguistico.
- Motivazione a svolgere una formazione professionale di base.
- Interesse per le tecnologie, la comunicazione e la collaborazione in processi operativi economico-aziendali.
- Conoscenze nell'applicazione di tecnologie di comunicazione e informazione.
- Conoscenze matematiche.

### **2.2.2 Requisiti di partecipazione linguistici**

- Livello linguistico orale: A2
- Livello linguistico scritto: A2

### **3 Campi d'attività del pretirocinio d'integrazione «Campo professionale Formazione commerciale di base»**

#### **3.1 Campo d'attività 1: strutturare il proprio lavoro quotidiano in ambito commerciale**

*I partecipanti organizzano il loro lavoro quotidiano con motivazione e pianificano il tempo previsto per i loro compiti insieme ai superiori, con i quali discutono regolarmente il loro carico di lavoro e le loro attività. Inoltre si assumono nuovi campi d'attività nell'azienda in cui lavorano dopo aver consultato i loro superiori.*

#### **3.2 Campo d'attività 2: prendere atto delle richieste di clienti e fornitori**

*I partecipanti prendono atto con gentilezza delle richieste di clienti interni ed esterni come anche di fornitori, personalmente, per telefono o e-mail e le elaborano come richiesto. Indirizzano clienti e fornitori ai servizi responsabili e garantiscono che sia dato seguito alle loro richieste, per esempio che vengano richiamati. Per questo durante i colloqui o le telefonate redigono appunti semplici e fanno sì che siano strutturati e redatti in modo leggibile e comprensibile.*

#### **3.3 Campo d'attività 3: sostenere i processi amministrativi all'interno di un team**

*I partecipanti si integrano bene in un team aziendale. D'intesa con il superiore gerarchico, redigono documenti semplici per sostenere i processi amministrativi e fanno sì che siano allestiti in linea con le esigenze. Svolgono inoltre diversi lavori di tipo amministrativo-commerciale come piazzare ordini, fornire documenti, preparare contenuti, effettuare invii, organizzare riunioni e svolgere ricerche semplici secondo le istruzioni ricevute.*

#### **3.4 Campo d'attività 4: usare applicazioni e apparecchi tecnici in ambito commerciale**

*I partecipanti applicano i software di uso comune e l'infrastruttura tecnica nel loro campo d'attività.*

#### 4 Lista delle competenze perseguite con il pretirocinio d'integrazione «Campo professionale Formazione commerciale di base»

Campo d'attività 1: strutturare il proprio lavoro quotidiano in ambito commerciale					
<i>I partecipanti organizzano il loro lavoro quotidiano con motivazione e pianificano il tempo previsto per i loro compiti insieme ai superiori, con i quali discutono regolarmente il loro carico di lavoro e le loro attività. Inoltre, nell'azienda in cui lavorano si fanno carico di nuovi campi d'attività dopo aver consultato i loro superiori.</i>					
	Abilità pratiche di base	Lingua riferita alla professione	Conoscenze scolastiche di base (calcolo, tecnologie dell'informazione e della comunicazione TIC)	Competenze interdisciplinari (competenze metodologiche, sociali e personali; lavorare in Svizzera, norme e valori)	Esperienza lavorativa in azienda: applicazione / approfondimento
1.1	Pianificare i propri compiti in termini di tempo insieme ai superiori				x
	I partecipanti (= P)				
	I P pianificano i loro compiti insieme ai loro superiori, con i quali discutono i contenuti, le priorità e le scadenze dei compiti.	I P comprendono gli incarichi a loro assegnati e li riformulano in parole semplici.  I P chiedono chiarimenti se non hanno capito qualcosa.	Livello linguistico orale: B1 Livello linguistico scritto: B1  I P comprendono gli elementi essenziali di frammenti audio e colloqui.  I P comprendono le informazioni essenziali dei testi (specialistici).  I P comunicano con frasi semplici e partecipano senza preparazione ai colloqui nei quali si sentono a loro agio e che reputano di loro interesse personale.	I P lavorano in modo strutturato.  I P stabiliscono priorità.  I P attribuiscono un'elevata importanza alla pianificazione dei compiti.  I P vegliano al rispetto delle scadenze.	

Profilo di competenze Pretirocinio d'integrazione «Campo professionale Formazione commerciale di base»

			I P sono in grado di esprimersi senza grandi difficoltà nella quotidianità lavorativa e scolastica, commettendo errori che non impediscono la comprensione.		
1.2	Discutere regolarmente il proprio carico di lavoro e le proprie attività con i superiori				x
	I P discutono regolarmente il loro carico di lavoro e le loro attività con i loro superiori diretti. Riconoscono in tempo i segni di un carico eccessivo e si rivolgono tempestivamente ai loro superiori.	I P descrivono il loro carico di lavoro e le loro attività con frasi semplici.		I P valutano in modo realistico il loro carico di lavoro e, in caso sia eccessivo, cercano aiuto tempestivamente.  I P discutono con i loro superiori in merito al loro carico di lavoro.	
1.3	Farsi carico di nuovi campi d'attività dopo aver consultato i superiori				x
	I P discutono con i loro superiori se è il caso che si assumano nuovi compiti.	I P si esprimono con frasi semplici in merito al loro desiderio di assumersi maggiori compiti all'interno del loro campo d'attività.		I P mostrano un notevole impegno.  I P hanno fiducia nelle proprie capacità.  I P operano in modo attivo.	

<p><b>Campo d'attività 2: prendere atto delle richieste di clienti e fornitori</b></p> <p><i>I partecipanti prendono atto con gentilezza delle richieste di clienti interni ed esterni come anche di fornitori, personalmente, per telefono o e-mail e le elaborano come richiesto. Indirizzano clienti e fornitori ai servizi responsabili e garantiscono che sia dato seguito alle loro richieste, per esempio che vengano richiamati. Per questo redigono appunti semplici durante i colloqui o le telefonate. Fanno sì che siano strutturati e redatti in modo leggibile e comprensibile.</i></p>					
	Abilità pratiche di base	Lingua riferita alla professione	Conoscenze scolastiche di base (calcolo professionale, tecnologie dell'informazione e della comunicazione TIC)	Competenze trasversali (competenze metodologiche, sociali e personali, lavorare in Svizzera, norme e valori)	Applicazione / approfondimento in azienda: x = sì
2.1	Prendere atto con gentilezza delle richieste di clienti interni ed esterni come anche di fornitori personalmente, per telefono o e-mail				x
	I P prendono atto con gentilezza e in modo adeguato all'interlocutore delle richieste di clienti e fornitori personalmente, per telefono o e-mail.	<p>I P salutano clienti e fornitori in modo appropriato.</p> <p>I P comprendono i termini tecnici specifici per il loro lavoro immediato e li riformulano brevemente.</p> <p>I P descrivono il loro ambiente di lavoro e le attività ad esso legate.</p> <p>I P descrivono l'azienda per la quale lavorano, i loro compiti e le loro prestazioni.</p>	<p>Livello linguistico orale: B1</p> <p>Livello linguistico scritto: B1</p> <p>I P applicano le formule di saluto orali e scritte di uso comune.</p> <p>I P applicano le tecniche di base della comunicazione adeguata all'interlocutore e al mezzo di comunicazione.</p>	<p>I P provvedono ad avere un aspetto adeguato.</p> <p>I P rispettano le comuni regole della cortesia come la gentilezza e il rispetto.</p> <p>I P conoscono la cultura aziendale e la applicano.</p>	

Profilo di competenze Pretirocinio d'integrazione «Campo professionale Formazione commerciale di base»

		I P capiscono gli elementi essenziali delle richieste orali e scritte di clienti e fornitori.			
	I P chiariscono la richiesta di clienti e fornitori e prendono nota dei loro dati, come per esempio nome, numero di telefono o indirizzo e-mail.	I P chiedono a clienti e fornitori quale sia la loro richiesta e i loro dati, come per esempio nome, numero di telefono o indirizzo e-mail.  I P chiedono chiarimenti se non hanno capito qualcosa.	I P applicano tecniche semplici di formulazione delle domande.		
2.2	Elaborare ulteriormente le richieste di clienti e fornitori				x
	I P garantiscono che le richieste di clienti e fornitori siano ulteriormente elaborate in modo affidabile.	I P inoltrano le richieste ai servizi competenti con frasi semplici.		I P provvedono a inoltrare le richieste tempestivamente e in modo affidabile.	
	I P redigono appunti semplici durante i colloqui o le telefonate in modo leggibile e comprensibile.	I P redigono appunti semplici in modo che gli altri siano in grado di capirli.	I P redigono testi semplici e coerenti, importanti per il lavoro e la scuola; ne sono un esempio le e-mail, le annotazioni e i formulari in formato analogico o elettronico.	I P lavorano in modo strutturato.  I P tengono conto delle direttive aziendali.	

**Campo d'attività 3: sostenere i processi amministrativi all'interno di un team**

*I partecipanti si integrano bene in un team aziendale. D'intesa con il superiore gerarchico, redigono documenti semplici per sostenere i processi amministrativi e provvedono ad allestirli adeguatamente alle esigenze. Svolgono diversi lavori di tipo amministrativo-commerciale come piazzare ordini, fornire documenti, preparare contenuti, effettuare invii, organizzare riunioni e svolgere ricerche semplici secondo le istruzioni ricevute.*

	Abilità pratiche di base	Lingua riferita alla professione	Conoscenze scolastiche di base (calcolo, tecnologie dell'informazione e della comunicazione TIC)	Competenze trasversali (competenze metodologiche, sociali e personali, lavorare in Svizzera, norme e valori)	Applicazione / approfondimento in azienda: x = sì
3.1	Integrarsi in un team aziendale				x
	I P si integrano bene in un team aziendale.	I P capiscono e applicano le essenziali regole di comunicazione aziendali e le descrivono in frasi brevi e semplici.	Livello linguistico orale: B1 Livello linguistico scritto: B1  I P capiscono e applicano conoscenze di base per operare con altre culture, lingue e classi sociali in Svizzera.  I P capiscono e attuano strategie di base di risoluzione dei conflitti.	I P comunicano con i loro superiori e colleghi di lavoro secondo le regole di comunicazione aziendali.  Nel quadro di contatti professionali, i P interagiscono in modo aperto e cordiale.  I P accettano le critiche e risolvono i conflitti in modo costruttivo.	

**Profilo di competenze Pretirocinio d'integrazione «Campo professionale Formazione commerciale di base»**

3.2	Redigere ed elaborare documenti semplici per sostenere i processi amministrativi d'intesa con i superiori			x	
	I P redigono ed elaborano documenti semplici in modo preciso, strutturato e adeguato alle esigenze con il software utilizzato nell'ambiente di lavoro.	I P descrivono con frasi semplici il contenuto e come sono stati preparati i documenti.	I P redigono ed elaborano documenti con i software di uso comune.	I P lavorano in modo preciso e strutturato.  I P partecipanti prestano attenzione a una presentazione attraente dei documenti.  I P hanno cura di svolgere il lavoro con una qualità elevata.	
3.3	Svolgere diversi lavori commerciali-amministrativi secondo le istruzioni ricevute			x	
	I P piazzano ordini, forniscono documenti, elaborano contenuti, effettuano invii, organizzano riunioni e svolgono ricerche semplici in modo preciso e strutturato secondo le istruzioni ricevute.	I P capiscono l'essenziale di ciò che gli altri membri del team o i superiori dicono e scrivono.  I P chiedono chiarimenti se non hanno capito qualcosa.  I P descrivono con frasi semplici i compiti da svolgere.	I P applicano tecniche di ricerca semplici.	I P chiedono attivamente chiarimenti qualora qualcosa non fosse chiaro.  I P lavorano in modo preciso e strutturato.  I P accettano le critiche in modo aperto.	

<p>Campo d'attività 4: usare applicazioni e apparecchi tecnici in ambito commerciale</p> <p><i>I partecipanti utilizzano i software di uso comune e l'infrastruttura tecnica nel loro campo d'attività.</i></p>					
	Abilità pratiche di base	Lingua riferita alla professione	Conoscenze scolastiche di base (calcolo, tecnologie dell'informazione e della comunicazione TIC)	Competenze trasversali (competenze metodologiche, sociali e personali, lavorare in Svizzera, norme e valori)	Applicazione / approfondimento in azienda: x = sì
4.1	Utilizzare i software e le tecnologie di comunicazione di uso comune				x
	<p>I P utilizzano le applicazioni software e le tecnologie di comunicazione specifiche all'azienda di uso comune in modo preciso e strutturato.</p>	<p>I P nominano le applicazioni software e le tecnologie di comunicazione usate alla loro postazione di lavoro e ne descrivono le funzioni con frasi semplici.</p> <p>I P nominano le funzioni operative di base nell'ambito delle applicazioni software e delle tecnologie di comunicazione.</p> <p>I P conoscono e applicano le direttive aziendali relative alla protezione dei dati e alla sicurezza informatica.</p>	<p>I P utilizzano il PC adeguatamente (avvio, arresto, avviare e arrestare gli elementi del desktop).</p> <p>I P applicano le tecniche di lavoro basilari, come contrassegnare, copiare, spostare ed eliminare elementi all'interno di un documento.</p> <p>I P applicano i principi relativi ai programmi per le e-mail, la pianificazione, la scrittura, le tabelle di calcolo e la presentazione.</p> <p>I P applicano le basi della matematica (addizione, sottrazione, moltiplicazione e divisione).</p>	<p>I P lavorano in modo preciso e strutturato.</p> <p>I P nutrono interesse per le applicazioni software e le tecnologie di comunicazione.</p> <p>I P utilizzano il mobilio aziendale adeguatamente alla sua destinazione.</p>	

Profilo di competenze Pretirocinio d'integrazione «Campo professionale Formazione commerciale di base»

			<p>I P salvano i file nella struttura informatica del loro rispettivo ambiente di lavoro.</p> <p>I P cercano i file nella struttura informatica del loro relativo ambiente di lavoro.</p> <p>I P trovano le informazioni rilevanti su Internet usando un motore di ricerca (browser).</p> <p>I P conoscono e applicano i principi relativi alla protezione dei dati e alla sicurezza informatica.</p>		
4.2	Usare dispositivi multifunzione				X
	I P utilizzano le funzioni di base dei dispositivi multifunzione aziendali e garantiscono che siano operativi, per esempio aggiungendo nuovi fogli di carta o cambiando le cartucce.	I P nominano i dispositivi e i mezzi ausiliari alla loro postazione di lavoro e ne descrivono la funzione di base con frasi semplici.		<p>I P lavorano in modo preciso e strutturato.</p> <p>I P utilizzano il mobilio aziendale adeguatamente alla sua destinazione.</p>	
	I P usano la stampante e la fotocopiatrice con consapevolezza del relativo impatto ambientale e dei costi.			I P usano e smaltiscono tutto il materiale e i dispositivi con consapevolezza del relativo impatto ambientale.	

## 5 Entrata in vigore

Il presente profilo di competenze entra in vigore il 26 ottobre 2021 con l'approvazione del comitato della CIFIC Svizzera e sulla base del parere della Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità (CSSPQ) per gli assistenti d'ufficio CFP ed è applicato fino alla sua revoca.

Berna, 26 ottobre 2021

Comunità di interessi Formazione commerciale di base Svizzera (CIFIC Svizzera)

Michael Kraft  
Presidente

Roland Hohl  
Direttore

Il presente profilo di competenze è stato elaborato insieme alla Segreteria di Stato della migrazione (SEM), dalla quale è stato approvato.

Berna, 28 ottobre 2021

Segreteria di Stato della migrazione (SEM)

Sara De Ventura  
Corresponsabile di progetto  
pretirocinio d'integrazione

Tsewang Tsering  
Corresponsabile di progetto  
pretirocinio d'integrazione