

---

# Certificato delle competenze per il Pretirocinio d'integrazione «Campo professionale Formazione commerciale di base»

Il presente certificato delle competenze si riferisce al Profilo delle competenze Pretirocinio d'integrazione «Campo professionale Formazione commerciale di base» del 26 agosto 2021.

---

## Il presente certificato delle competenze riguarda

Appellativo  
Nome  
Cognome  
Data di nascita  
Paese d'origine

---

## Impiego in azienda

Nome dell'azienda  
Indirizzo  
Impiego in azienda dal ... al ...  
Responsabile della formazione

---

## Scuola

Nome della scuola  
Indirizzo  
Frequentata dal ... al ...  
Responsabile della formazione



## Nota su come elaborare il certificato delle competenze

### Valutazione delle competenze operative acquisite

Il certificato delle competenze è stato formulato sulla base del Profilo di competenze Pretirocinio d'integrazione «Campo professionale Formazione commerciale di base» e presenta individualmente, in forma standardizzata, le singole competenze operative acquisite. Le competenze interdisciplinari menzionate nel profilo di competenze sono state integrate nelle competenze pratiche di base e devono essere considerate nel valutare le prestazioni delle persone in formazione.

### Griglia di valutazione

Per la valutazione delle competenze è stata sviluppata una griglia ripartita in quattro categorie:

Requisito soddisfatto	Requisito in gran parte soddisfatto	Requisito appena soddisfatto	Requisito non soddisfatto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lavora secondo le istruzioni senza supporto</li> <li>Ha bisogno unicamente di controlli puntuali</li> <li>Lavora in maniera strutturata</li> <li>Lavora con precisione</li> <li>Applica le proprie conoscenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lavora secondo le istruzioni. Necessita di supporto puntuale</li> <li>Servono controlli regolari</li> <li>Lavora in maniera strutturata con supporto</li> <li>Lavora prevalentemente in maniera precisa</li> <li>Applica parzialmente le proprie conoscenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necessita spesso di aiuto per svolgere il proprio lavoro</li> <li>Servono controlli frequenti</li> <li>È grado di svolgere alcune fasi di lavoro in maniera strutturata</li> <li>Lavora con precisione se aiutato</li> <li>Dispone di conoscenze di base</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necessità totale di aiuto e di controlli</li> </ul>

### Valutazione dell'idoneità per una formazione professionale di base

Azienda e scuola danno la propria valutazione dell'idoneità della persona in formazione per una formazione professionale di base. A complemento della loro valutazione possono documentare, alla rubrica «Osservazioni», eventuali prestazioni straordinarie della persona in formazione.



## Sintesi e valutazione delle competenze

### 1. Certificato delle competenze - impiego in azienda

#### Lingua regionale

	Livello		Altro livello
orale	A2	B1	
scritto	A2	B1	
Osservazioni:			

Competenze operative 1.1 Pianificare i propri compiti in termini di tempo insieme ai superiori	Requisito soddisfatto	Requisito in gran parte soddisfatto	Requisito appena soddisfatto	Requisito non soddisfatto
<b>Competenze pratiche di base</b> Pianificano i loro compiti insieme ai loro superiori, con i quali discutono i contenuti, le priorità e le scadenze.				
Discutere i contenuti dei compiti con i superiori				
Discutere le priorità dei compiti con i superiori				
Discutere le scadenze dei compiti con i superiori				

Competenze operative 1.2 Discutere regolarmente il proprio carico di lavoro e le proprie attività con i superiori	Requisito soddisfatto	Requisito in gran parte soddisfatto	Requisito appena soddisfatto	Requisito non soddisfatto
<b>Competenze pratiche di base</b> 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.				
Discutere regolarmente il carico di lavoro e le attività con i superiori diretti tenendo conto delle direttive aziendali				
In presenza di un carico eccessivo rivolgersi tempestivamente i superiori				



<b>Competenze operative 1.3</b> <b>Farsi carico di nuovi campi d'attività dopo aver consultato i superiori</b>  <b>Competenze pratiche di base</b> Discutono con i loro superiori se è il caso che si assumano nuovi compiti.	Requisito soddisfatto	Requisito in gran parte soddisfatto	Requisito appena soddisfatto	Requisito non soddisfatto
Discutere con i superiori se è il caso di assumere nuovi compiti				

<b>Competenze operative 2.1</b> <b>Prendere atto con gentilezza delle richieste di clienti interni ed esterni come anche di fornitori personalmente, per telefono o e-mail</b>  <b>Competenze pratiche di base</b> Prendono atto con gentilezza e in modo adeguato all'interlocutore delle richieste di clienti e fornitori personalmente, per telefono o e-mail.	Requisito soddisfatto	Requisito in gran parte soddisfatto	Requisito appena soddisfatto	Requisito non soddisfatto
Prendere atto con gentilezza e in modo adeguato all'interlocutore delle richieste di clienti e fornitori personalmente				
Prendere atto con gentilezza e in modo adeguato all'interlocutore delle richieste di clienti e fornitori per telefono				
Prendere atto con gentilezza e in modo adeguato all'interlocutore delle richieste di clienti e fornitori per e-mail				
<b>Competenze pratiche di base</b> Chiariscono la richiesta di clienti e fornitori e prendono nota dei loro dati, come per esempio nome, numero di telefono o indirizzo e-mail.				
Chiarire la richiesta di clienti e fornitori				
Prendere nota dei dati dei clienti e fornitori				

<b>Competenze operative 2.2</b> <b>Elaborare ulteriormente le richieste di clienti e fornitori</b>  <b>Competenze pratiche di base</b> Garantiscono che le richieste di clienti e fornitori siano ulteriormente elaborate in modo affidabile.	Requisito soddisfatto	Requisito in gran parte soddisfatto	Requisito appena soddisfatto	Requisito non soddisfatto
Inoltrare in modo affidabile a chi di dovere le richieste di clienti e fornitori				
<b>Competenze pratiche di base</b> Redigono appunti semplici durante i colloqui o le telefonate in modo leggibile e comprensibile.				
Redigere appunti semplici durante i colloqui o le telefonate in modo che gli altri siano in grado di capirli				

<b>Competenze operative 3.1</b> <b>Integrarsi in un team aziendale</b>  <b>Competenze pratiche di base</b> Si integrano bene in un team aziendale.	Requisito soddisfatto	Requisito in gran parte soddisfatto	Requisito appena soddisfatto	Requisito non soddisfatto
Comunicare con i superiori e colleghi di lavoro secondo le regole di comunicazione aziendali				
Nel quadro di contatti professionali, interagire in modo aperto e cordiale				
Accettare le critiche e risolvere i conflitti in modo costruttivo				

<b>Competenze operative 3.2</b> <b>Redigere ed elaborare documenti semplici per sostenere i processi amministrativi d'intesa con i superiori</b>  <b>Competenze pratiche di base</b> Redigono ed elaborano documenti semplici in modo preciso, strutturato e adeguato alle esigenze con il software utilizzato nell'ambiente di lavoro.	Requisito soddisfatto	Requisito in gran parte soddisfatto	Requisito appena soddisfatto	Requisito non soddisfatto
Redigere documenti semplici in modo preciso, strutturato e adeguato alle esigenze con il software utilizzato nell'ambiente di lavoro				
Elaborare documenti semplici in modo preciso, strutturato e adeguato alle esigenze con il software utilizzato nell'ambiente di lavoro				

<b>Competenze operative 3.3</b> <b>Svolgere diversi lavori commerciali-amministrativi secondo le istruzioni ricevute</b>  <b>Competenze pratiche di base</b> Piazzano ordini, forniscono documenti, elaborano contenuti, effettuano invii, organizzano riunioni e svolgono ricerche semplici in modo preciso e strutturato secondo le istruzioni ricevute.	Requisito soddisfatto	Requisito in gran parte soddisfatto	Requisito appena soddisfatto	Requisito non soddisfatto
Piazzare ordini in modo preciso e strutturato				
Fornire documenti in modo preciso e strutturato				
Elaborare contenuti in modo preciso e strutturato				
Effettuare invii in modo preciso e strutturato				
Organizzare riunioni in modo preciso e strutturato				
Svolgere ricerche semplici in modo preciso e strutturato				

<b>Competenze operative 4.1</b> <b>Utilizzare i software e le tecnologie di comunicazione di uso comune</b>  <b>Competenze pratiche di base</b> Utilizzano le applicazioni software e le tecnologie di comunicazione specifiche all'azienda di uso comune in modo preciso e strutturato.	Requisito soddisfatto	Requisito in gran parte soddisfatto	Requisito appena soddisfatto	Requisito non soddisfatto
Utilizzare le applicazioni software di uso comune in modo preciso e strutturato				
Utilizzare le tecnologie di comunicazione di uso comune in modo preciso e strutturato				

<b>Competenze operative 4.2</b> <b>Usare dispositivi multifunzione</b>  <b>Competenze pratiche di base</b> 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.	Requisito soddisfatto	Requisito in gran parte soddisfatto	Requisito appena soddisfatto	Requisito non soddisfatto
Utilizzare le funzioni di base dei dispositivi multifunzione aziendali				
Garantire che i dispositivi multifunzione aziendali siano operativi:				
aggiungere nuovi fogli di carta				
cambiare le cartucce				
Informare l'interlocutore interno in caso di guasto				
Rimuovere l'inceppamento carta				
<b>Competenze pratiche di base</b> Usano la stampante e la fotocopiatrice con consapevolezza del relativo impatto ambientale e dei costi.				
Usare poca carta				
Smaltire correttamente le cartucce				
Smaltire correttamente i dispositivi difettosi				

---

## 2. Certificato delle competenze – scuola

A dimostrazione delle basi scolastiche trattate sono allegati i documenti seguenti (p.es. programma di insegnamento, certificati e attestati, ecc.):

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 



**Valutazione dell'idoneità per una formazione professionale di base dal punto di vista dell'azienda  
(impiegata / impiegato di commercio CFP o altro)**

Professione/i che entra(n) in linea di conto:

Raccomandazione:

Motivazione:

Osservazione:

**Valutazione dell'idoneità per una formazione professionale di base dal punto di vista della scuola  
(impiegata / impiegato di commercio CFP o altro)**

Professione/i che entra(n) in linea di conto:

Raccomandazione:

Motivazione:

Osservazione:



## Firme

Il presente certificato delle competenze Pretirocinio d'integrazione «Campo professionale Formazione commerciale di base» è stato allestito dalle seguenti parti.

Luogo, data

Luogo, data

Azienda

Scuola

Nome/i cognome/i; funzione

Nome/i cognome/i; funzione

Firma

Firma

