

**società impiegati
commercio**

muovere l'economia. per me.

Direttive al regolamento d'esame del 1° gennaio 2023

relativo all'esame di professione di

Assistente di direzione con attestato professionale federale

in vigore dal 1° gennaio 2024

Sommario

1	Introduzione	2
1.1	Scopo delle direttive	2
1.2	Profilo professionale	2
1.3	Organizzazione	4
2	Procedure amministrative	5
3	Esame	7
3.1	Campo di competenze operative (CCO)	7
3.2	Forma d'esame	8
3.2.1	Parte d'esame 1, scritto: Supporto alla direzione e gestione di un'area operativa	8
3.2.2	Parte d'esame 2, scritto: Information management	9
3.2.3	Parte d'esame 3, scritto: Conduzione di team di collaboratori e trattamento di questioni relative al personale	9
3.2.4	Parte d'esame 4, orale: Supporto alla direzione, gestione di un'area operativa e collaborazione	10
3.2.5	Parte d'esame 5, scritto e orale: Self-management	11
3.2.5.1	Portfolio personale (scritto)	11
3.2.5.2	Colloquio tecnico (orale)	12
3.3	Parti d'esame e note	13
3.4	Assegnazione delle note (punto 6.2 del regolamento d'esame)	13
3.5	Condizioni per il superamento dell'esame (punto 6.41 del regolamento d'esame)	13
3.6	Procedura in caso di mancato superamento dell'esame	14
4	Approvazione	14
5	Allegato 1: Competenze per ogni campo di competenze operative	15
5.1	Panoramica delle competenze professionali operative	15
5.2	Campo di competenze operative A: Supportare i dirigenti nella loro funzione all'interno dell'azienda	16
5.3	Campo di competenze operative B: Gestire il proprio campo d'attività	20
5.4	Campo di competenze operative C: Condurre team di collaboratori	26
5.5	Campo di competenze operative D: Collaborare con altre aree aziendali o fornitori di servizi esterni	29
5.6	Campo di competenze operative E: Pianificare il self-management	33
6	Allegato 2: Glossario	36

1 Introduzione

L'attestato professionale federale di assistente di direzione viene acquisito superando il relativo esame professionale. L'esame professionale ha lo scopo di verificare le competenze elencate nei diversi campi operativi, nonché quelle acquisite nella pratica professionale. Le competenze sono state identificate mediante una procedura con il coinvolgimento di esperti e, quindi, riassunte in un profilo di competenze. In questa procedura è stato posto l'accento sulle situazioni di lavoro quotidiane che un/a assistente di direzione deve affrontare nell'esercizio della sua professione.

1.1 Scopo delle direttive

Le direttive offrono ai candidati una panoramica dell'esame professionale federale, ma si rivolgono anche ai periti d'esame e agli organizzatori di corsi di preparazione. Esse precisano il regolamento d'esame per l'esame di professione di assistente di direzione con attestato professionale federale a partire dal 1° gennaio 2023.

Le direttive contengono:

- Tutte le informazioni importanti per la preparazione e lo svolgimento dell'esame professionale
- Informazioni sui campi di competenze operative e sulle parti di esame
- Una descrizione dettagliata del contenuto dell'esame professionale
- Una sintesi delle competenze per ogni campo di competenze operative
- Una descrizione delle competenze operative
- Un glossario

1.2 Profilo professionale

Campo d'attività

Gli/le assistenti di direzione supportano i dirigenti nella loro funzione, si prendono carico delle proprie aree di responsabilità e, se del caso, conducono dei team. Contribuiscono attivamente al corretto svolgimento dei processi operativi e svolgono un'importante funzione di collegamento tra dirigenti, collaboratori, fornitori di servizi esterni e clienti, fornendo così un apporto significativo al successo duraturo dell'azienda. Il campo d'attività degli/delle assistenti di direzione con attestato professionale federale è di varia natura e cambia in base alla dimensione, all'orientamento e al settore in cui opera l'azienda. A seconda della struttura organizzativa dell'azienda, l'area di responsabilità degli/delle assistenti di direzione può essere incentrata su diversi ambiti chiave. Indipendentemente dal contesto specifico in cui opera l'azienda, gli/le assistenti di direzione svolgono un ruolo centrale all'interno dell'azienda. Il loro profilo di competenze si basa su quello degli/delle impiegati/e di commercio con AFC ampliandolo.

Principali competenze professionali operative (cfr. allegato 1)

Campo di competenze operative A: gli/le assistenti di direzione supportano i dirigenti nelle loro attività di conduzione e nello svolgimento delle attività quotidiane, coadiuvandoli ad esempio nell'elaborazione di dati sensibili (come i dati relativi al personale e alle operazioni finanziarie). Organizzano eventi e riunioni dalla stesura dell'ordine del giorno alle convocazioni, predispongono i documenti per le riunioni, sia in presenza che a distanza, e redigono i verbali. Gli/le assistenti di direzione coordinano e organizzano per i dirigenti appuntamenti, eventi, viaggi d'affari e partecipazioni a eventi. Inoltre elaborano la corrispondenza dei dirigenti.

Campo di competenze operative B: gli/le assistenti di direzione sono responsabili della redazione di testi e pubblicazioni (stampate/digitali) nel loro ambito d'attività. A questo scopo si procurano fatti, informazioni e dati e predispongono questi ultimi in modo appropriato. Gestiscono progetti nel loro ambito di competenza, come ad esempio eventi, valutazioni o implementazioni di nuove tecnologie. Gli/le assistenti di direzione curano i contatti con i diversi gruppi d'interesse. Forniscono un supporto di primo livello (First Level Support) ai collaboratori nell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT).

Campo di competenze operative C: gli/le assistenti di direzione conducono team di collaboratori nella loro area di competenza. Reclutano nuovi collaboratori, eventualmente in collaborazione con il reparto del personale. Nella loro attività quotidiana conducono i collaboratori affidando loro incarichi chiari e fornendo loro un feedback. Eseguono periodicamente valutazioni dei collaboratori o colloqui con questi ultimi, promuovendo il loro ulteriore sviluppo in modo mirato. Organizzano riunioni, workshop e formazioni con il proprio team e gestiscono i conflitti tra collaboratori in modo costruttivo.

Campo di competenze operative D: gli/le assistenti di direzione svolgono una funzione di collegamento e collaborano con specialisti e fornitori di servizi interni o esterni all'azienda, ad esempio nell'ambito delle finanze, della gestione del personale, del diritto, del marketing e della comunicazione, dell'informatica, dei rapporti con le autorità e gli uffici pubblici, come pure nell'organizzazione di eventi. In tale contesto danno particolare importanza alle attività organizzative e di coordinamento nonché gli acceramenti del caso. Inoltre tengono sempre conto degli aspetti economici ed ecologici nei diversi processi lavorativi.

Campo di competenze operative E: gli/le assistenti di direzione agiscono in modo professionale in qualità di rappresentanti della loro azienda. Nell'attività quotidiana impiegano tecniche, metodi e strumenti di lavoro efficaci e utilizzano le loro risorse in modo consapevole. Sviluppano costantemente le proprie competenze e affrontano i processi di cambiamento con la necessaria agilità, coinvolgendo ad esempio anche la propria rete di conoscenze. Gli/le assistenti di direzione dispongono di una vasta cultura generale.

Esercizio della professione

Gli/le assistenti di direzione sono generalisti e hanno un campo d'attività molto vario. Grazie alla loro solida comprensione dell'attività aziendale, partecipano alle decisioni dei propri superiori e contribuiscono alla loro attuazione. Sono in grado di gestire l'amministrazione in modo efficiente ed efficace, grazie alla comprensione dei processi operativi, e dispongono di solide competenze organizzative nonché di ampie conoscenze nell'ambito della tecnologia dell'informazione e della comunicazione. Vantano inoltre spiccate capacità comunicative e comunicano in modo adeguato al gruppo destinatario in una prima lingua ufficiale e almeno in una seconda lingua ufficiale o in inglese. Gestiscono la propria area di competenza in modo indipendente, sono in grado di condurre i membri del team e di gestire i propri progetti in base a quanto concordato. A dipendenza dell'organizzazione dell'azienda, lavorano in stretta collaborazione con diversi reparti specializzati e fornitori di servizi esterni oppure svolgono personalmente determinati compiti in ambito economico-aziendale (quali finanze, gestione del personale, marketing e comunicazione, tecnologia dell'informazione e della comunicazione, diritto). Grazie al loro orientamento al servizio e alle elevate competenze sociali, contribuiscono in modo essenziale a creare un buon clima di lavoro in azienda e assumono un importante ruolo di rappresentanza verso l'esterno. Gli/le assistenti di direzione hanno un alto grado di responsabilità personale e un'ampia flessibilità; quindi non solo supportano i dirigenti, ma sanno anche destreggiarsi nei processi di cambiamento in atto in azienda o nel settore.

Contributo della professione alla società, all'economia, alla cultura e alla natura

Gli/le assistenti di direzione danno un importante contributo all'uso attento e consapevole delle risorse, ad esempio utilizzando in modo efficace le tecnologie digitali (quali videoconferenze e preparazione di documenti per le riunioni in formato digitale), scegliendo materiali certificati e tenendo conto della sostenibilità nei suoi vari aspetti nell'organizzazione di riunioni ed eventi. Quanto più il mondo professionale è globalizzato e digitalizzato e i processi vengono velocizzati e automatizzati, tanto più è e resta importante il contatto umano. Nella loro funzione di collegamento, gli/le assistenti di direzione aiutano a gestire i processi di cambiamento all'interno dell'azienda e fungono da punto di riferimento per collaboratori, clienti e fornitori di servizi esterni. Grazie alla loro empatia, capacità di riflessione e di comunicazione, nonché alla loro vasta cultura generale, sono anche in grado di reagire in modo adeguato alle situazioni difficili contribuendo a creare un ambiente di lavoro positivo e una buona cultura aziendale.

1.3 Organizzazione

Tutti i compiti relativi al rilascio dell'attestato professionale federale sono affidati a una commissione d'esame. Questa è composta da almeno cinque e al massimo nove membri e nominata dall'organo responsabile per un periodo di 3 anni. Un elenco dettagliato dei compiti della commissione d'esame è riportato al punto 2.1 del regolamento d'esame.

Per lo svolgimento dell'esame professionale, la commissione d'esame nomina un responsabile dell'esame per ogni sede. Questa persona è responsabile di implementare e organizzare gli esami, di accompagnare i periti sul posto e di rispondere alle domande organizzative dei candidati sul luogo d'esame. Durante la riunione di assegnazione delle note, riferisce alla commissione d'esame in merito allo svolgimento dell'esame professionale e presenta le proposte per il rilascio dell'attestato professionale federale.

I periti d'esame sono responsabili dello svolgimento e della valutazione degli esami scritti e orali. I candidati ricevono l'elenco dei periti per gli esami orali 28 giorni prima dell'inizio dell'esame professionale. In caso di conflitto di interessi nei confronti di uno o più periti (precedenti o attuali collaboratori/superiori, parenti, docenti o simili), i candidati possono presentare una richiesta di ricusazione alla commissione d'esame, al massimo 14 giorni prima dell'inizio dell'esame.

La commissione d'esame impiega un segretariato d'esame. Questo pubblica l'esame professionale almeno 9 mesi prima del suo inizio, conferma l'ammissione dei candidati all'esame professionale e organizza la preparazione e l'invio dell'attestato delle note e dell'attestato professionale. Scadenze e formulari possono essere richiesti al segretariato d'esame. In caso di ulteriori domande, i candidati possono rivolgersi al segretariato d'esame.

L'indirizzo di contatto del segretariato d'esame è:

examen.ch

Esame professionale di assistente di direzione

Reitergasse 9

Casella postale

8021 Zurigo

Sito web del segretariato d'esame: www.examen.ch¹

¹ Consultato il 11.01.2021

2 Procedure amministrative

Per un'iscrizione corretta all'esame professionale i candidati devono considerare i seguenti punti:

Punto 1: Pubblicazione dell'esame professionale (punto 3.1 del regolamento d'esame)

L'esame professionale è pubblicato almeno 9 mesi prima del suo inizio nelle tre lingue ufficiali (de / fr / it). La pubblicazione fornisce le seguenti informazioni:

- a) date d'esame;
- b) tassa d'esame;
- c) ufficio d'iscrizione;
- d) termine d'iscrizione;
- e) modalità di svolgimento dell'esame;
- f) termine per la consegna del portfolio personale.

Scadenze e formulari possono essere richiesti al segretariato d'esame.

Punto 2: Verifica delle condizioni d'ammissione (punto 3.31 del regolamento d'esame)

I candidati verificano se soddisfano le condizioni d'ammissione:

All'esame è ammesso chi:

- a) è in possesso di uno dei seguenti titoli e può provare di disporre di un'esperienza professionale nel ramo di almeno 3 anni dopo l'ottenimento di:
 - un attestato federale di capacità di impiegato/a di commercio AFC
 - una maturità liceale
 - una maturità specialistica
 - una maturità professionale
 - o un titolo equivalente

oppure

- b) è in possesso di uno dei seguenti titoli e può provare di disporre di un'esperienza professionale nel ramo di almeno 4 anni dopo l'ottenimento di:
 - un attestato federale di capacità, di durata almeno triennale, in un'altra formazione di base
 - un certificato federale di formazione pratica (CFP) come assistente d'ufficio
 - o un titolo equivalente

e

ha inoltrato il portfolio personale entro i termini stabiliti e in modo completo insieme all'iscrizione (punto 5.1 del regolamento d'esame).

Osservazione in merito al portfolio personale:

- I candidati che, a causa della loro situazione di vita, non sono in grado di redigere il bilancio delle competenze secondo le disposizioni stabilite, devono contattare il segretariato d'esame almeno 8 mesi prima dell'esame (cfr. punto 3.2.1).

L'esperienza professionale richiesta con un grado d'occupazione di almeno l'80% deve essere acquisita prima dell'inizio dell'esame. L'esperienza professionale acquisita con un lavoro a tempo parziale (grado d'occupazione inferiore all'80%) viene calcolata pro rata.

Se si possono fornire tutti i documenti giustificativi, si può compilare il formulario d'iscrizione.

Punto 3: Iscrizione all'esame professionale (punto 3.2 del regolamento d'esame)

Per iscriversi all'esame i candidati devono utilizzare l'apposito formulario. All'iscrizione devono essere allegati i seguenti documenti, che devono essere presentati tempestivamente, 5 mesi prima dell'inizio dell'esame:

- a) un riepilogo del percorso professionale assolto e della pratica professionale svolta;
- b) le copie dei titoli e dei certificati di lavoro richiesti ai fini dell'ammissione;
- c) l'indicazione della lingua d'esame;
- d) la copia di un documento d'identità con fotografia;
- e) l'indicazione del numero di assicurazione sociale (numero AVS)²;
- f) per le persone con disabilità, se del caso, una richiesta motivata di compensazione degli svantaggi legati all'handicap;
- g) il portfolio personale ³.

Punto 4: Decisione in merito all'ammissione (punto 3.32 del regolamento d'esame)

La decisione in merito all'ammissione all'esame è comunicata al candidato/alla candidata per iscritto almeno 3 mesi prima dell'inizio dell'esame. La decisione negativa deve comprendere la motivazione e i rimedi giuridici.

Punto 5: Versamento della tassa d'esame (punto 3.41 del regolamento d'esame)

Le candidate/i candidati versano la tassa d'esame dopo aver ricevuto la conferma d'ammissione all'esame. La tassa di stampa dell'attestato professionale e d'iscrizione nel registro dei titolari dell'attestato professionale nonché un eventuale contributo alle spese per il materiale vengono riscossi separatamente. Con la decisione d'ammissione all'esame, i candidati ricevono la fattura per il pagamento della tassa d'esame con un termine di pagamento.

Punto 6: Ricevimento della convocazione (punto 4.1 del regolamento d'esame)

I candidati sono convocati almeno 28 giorni prima dell'inizio dell'esame. La convocazione contiene:

- il programma d'esame con l'indicazione precisa del luogo, della data e dell'ora dell'esame nonché degli ausili che i candidati sono autorizzati a usare e a portare con sé;
- l'elenco dei periti.

Punto 7: se necessario: Invio della richiesta di ricsuzione dei periti (punto 4.14 del regolamento d'esame)

In caso di conflitto di interessi nei confronti di uno o più periti (precedenti o attuali collaboratori/superiori, parenti, docenti o simili), i candidati possono presentare una richiesta di ricsuzione dei periti alla commissione d'esame, al massimo 14 giorni prima dell'inizio dell'esame. La richiesta deve essere giustificata da motivazioni e prove dettagliate e plausibili.

² La base legale per questa rilevazione è contenuta nell'ordinanza sulle rilevazioni statistiche (RS 431.012.1; n. 70 dell'allegato). La commissione d'esame o la SEFRI rileva il numero AVS per conto dell'Ufficio federale di statistica e lo utilizza a fini puramente statistici.

³ I requisiti relativi al portfolio personale sono precisati al punto 3.2.5.

3 Esame

3.1 Campo di competenze operative (CCO)

L'esame professionale federale si basa su cinque campi di competenze operative. In questi campi, le competenze operative (CO) richieste nelle attività degli/delle assistenti di direzione sono state riassunte per ambito tematico. L'esame copre i seguenti campi di competenze operative:

Campi di competenze operative
CCO A : Supportare i dirigenti nella loro funzione all'interno dell'azienda
CCO B : Gestire il proprio campo d'attività
CCO C : Condurre team di collaboratori
CCO D : Collaborare con altre aree aziendali o fornitori di servizi esterni
CCO E : Pianificare il self-management

I campi di competenze operative e le corrispondenti competenze operative sono descritti dettagliatamente nell'allegato 1.

Le competenze operative vengono esaminate nel quadro dell'esame professionale mediante cinque parti d'esame. Il portfolio personale è parte integrante della parte d'esame 5. Deve essere redatto in precedenza e funge da base per il colloquio tecnico previsto nella parte d'esame 5.

Parte d'esame 1: Supporto alla direzione e gestione di un'area op. Simulazioni operative Focus CCO A,B+D; scritto 300 min. Esame integrato Competenze linguistiche in SO1-3	Parte d'esame 2: Information management Cestino della posta Focus CCO A+E; scritto 90 min.	Parte d'esame 3: Conduzione di team di collaboratori e trattamento di questioni relative al personale Caso di studio guidato Focus CCO C+CO A2+CO B8; scritto 60 min.
Parte d'esame 4: Supporto alla direzione, gestione di un'area operativa e collaborazione Mix di metodi Focus CCO A,B+D; orale 45 min.	Parte d'esame 5: Self-management Portfolio personale (redatto e inoltrato in precedenza) <ul style="list-style-type: none">• Focus CCO E; scritto• Lavori svolti (3 lavori)• Griglia e bilancio delle competenze	Colloquio tecnico (presentazione con riferimento al portfolio personale) Focus CCO E; orale 30 min. Esame integrato, seconda lingua ufficiale o inglese

3.2 Forma d'esame

L'esame ha una struttura orientata alle competenze e si basa sulla pratica professionale. Durante l'esame le competenze precedentemente descritte nei campi di competenze operative vengono verificate per mezzo di compiti correlati e orientati alla pratica.

L'esame è costituito da cinque parti d'esame descritte nel dettaglio qui di seguito.

3.2.1 Parte d'esame 1, scritto: Supporto alla direzione e gestione di un'area operativa

Forma d'esame della parte 1: Simulazioni operative	
Compito	<p>I candidati elaborano cinque simulazioni operative (SO) tratte dai CCO A, B e D, una per ciascuna delle seguenti competenze operative:</p> <ul style="list-style-type: none">• SO1: Coordinamento e organizzazione (di appuntamenti, viaggi aziendali, eventi, ecc.) (punti centrali CO A3, A5, A6, D6)• SO2: Redigere verbali e annotazioni (punto centrale CO A4)• SO3: Redigere testi e pubblicazioni (punto centrale CO B1)• SO4: Gestire ed elaborare dati (punto centrale CO B2, B3)• SO5: Gestire progetti (punto centrale CO B5, D4, D6) <p>La situazione iniziale della simulazione operativa viene sempre descritta nella parte introduttiva di ogni compito ed è seguita dall'assegnazione del compito (descrivere / eseguire) o viene messa a disposizione come descrizione del caso da utilizzare in tutte le parti d'esame.</p>
Focus	Il focus è incentrato sull'attuazione corretta e completa.
Metodo	Ai candidati viene chiesto di descrivere il modo di procedere in situazioni di routine professionale o di svolgere direttamente determinate azioni.
Durata	5,0 ore
Genere d'esame	Scritto: SO1 in una seconda lingua ufficiale o in inglese (scelta dal candidato/dalla candidata al momento dell'iscrizione), SO2 - SO5 nella prima lingua ufficiale (de / fr / it)
Mezzi ausiliari	Open Book; i mezzi ausiliari ammessi e che i candidati sono autorizzati a portare con sé sono comunicati anticipatamente sul sito web del segretariato d'esame (punto 4.13 del regolamento d'esame).
Valutazione	<p>I criteri di valutazione vengono pubblicati in anticipo sul sito web dell'organizzatore dell'esame.</p> <p>Gli aspetti tecnici sono ponderati nella misura del 100% per la SO4 e la SO5. Gli aspetti tecnici e le competenze linguistiche sono ponderati rispettivamente nella misura del 50% per la SO1 e la SO2. Nella SO3 l'accento è posto maggiormente sulle competenze linguistiche (60%), mentre gli aspetti tecnici sono ponderati nella misura del 40%.</p> <p>Nella simulazione operativa SO1 le azioni linguistiche nella seconda lingua ufficiale o in inglese sono valutate secondo il livello di riferimento B2 del QCER (Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue).</p>

3.2.2 Parte d'esame 2, scritto: Information management

Forma d'esame della parte 2: Cestino della posta	
Compito	I candidati ricevono un cestino della posta contenente da 15 a 30 documenti di vario tipo, ad esempio lettere, e-mail, appunti di telefonate, informazioni scritte, ecc. e devono assegnare delle priorità. In questa parte d'esame vengono verificati i CCO A ed E con i punti centrali CO A7 ed E2.
Focus	Il focus è incentrato sull'analizzare l'urgenza e sulla definizione di criteri di priorità per i singoli documenti.
Metodo	Cestino della posta: i candidati devono analizzare le informazioni, redigere un piano d'azione assegnando le priorità ai singoli processi nonché stabilendo e giustificando le misure da prendere.
Durata	1,5 ore
Genere d'esame	Scritto, nella prima lingua ufficiale (de / fr / it)
Mezzi ausiliari	Open Book; i mezzi ausiliari ammessi e che i candidati sono autorizzati a portare con sé sono comunicati anticipatamente sul sito web del segretariato d'esame (punto 4.13 del regolamento d'esame).
Valutazione	I criteri di valutazione vengono comunicati in anticipo sul sito web dell'organizzatore dell'esame.

3.2.3 Parte d'esame 3, scritto: Conduzione di team di collaboratori e trattamento di questioni relative al personale

Forma d'esame della parte 3: Caso di studio guidato	
Compito	Sulla base di una situazione pratica complessa, i candidati elaborano un caso di studio guidato, il quale è composto da più compiti parziali relativi a uno o più dei tre ambiti tematici seguenti: <ul style="list-style-type: none">• Reclutare, condurre e sviluppare collaboratori• Padroneggiare situazioni difficili• Gestire questioni relative al personale Il focus si incentra sul CCO C e sulle CO A2 e B8.
Focus	Il focus si incentra sull'analisi e l'elaborazione di concetti (ad esempio modi di procedere, pianificazioni) nonché sulla loro implementazione in situazioni professionali concrete.
Metodo	Il caso di studio guidato è composto da diversi compiti parziali da svolgere in sequenza, ognuno dei quali è introdotto da una situazione iniziale concreta.
Durata	1,0 ora
Genere d'esame	Scritto, nella prima lingua ufficiale (de / fr / it)
Mezzi ausiliari	Open Book; i mezzi ausiliari ammessi e che i candidati sono autorizzati a portare con sé sono comunicati anticipatamente sul sito web del segretariato d'esame (punto 4.13 del regolamento d'esame).
Valutazione	I criteri di valutazione vengono comunicati in anticipo sul sito web dell'organizzatore dell'esame.

3.2.4 Parte d'esame 4, orale: Supporto alla direzione, gestione di un'area operativa e collaborazione

Forma d'esame della parte 4: mix di metodi	
Compito	<p>I candidati elaborano in totale tre Critical Incidents (risoluzione di situazioni critiche rilevanti per il posto di lavoro) ed eseguono un gioco di ruolo nei CCO A, B e D.</p> <p>In questi compiti sono esortati a descrivere e motivare le loro azioni in una situazione di lavoro impegnativa e a comunicare nel loro ruolo di professionista.</p> <p>Possibili aree tematiche (non esaustive) sono, ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none">• Riunioni, manifestazioni, eventi• Elaborazione di progetti• Sicurezza dei dati, protezione dei dati, first level support
Focus	<p>Critical Incidents (eventi critici): il focus si incentra sull'affrontare situazioni impegnative in modo adeguato al contesto.</p> <p>Gioco di ruolo: il focus si incentra sulla comunicazione strutturata, adeguata ai destinatari e tecnicamente corretta.</p>
Metodi	<p>Critical Incidents (eventi critici): descrivono situazioni di lavoro pratiche e impegnative di carattere critico, in cui è particolarmente importante che i candidati agiscano con competenza. In particolare, l'obiettivo è quello di verificare se i candidati sono in grado di affrontare situazioni di lavoro impegnative – eventualmente sotto pressione – in modo adeguato al contesto.</p> <p>Gioco di ruolo: si tratta di un metodo d'esame in cui la capacità di comunicazione dei candidati viene simulata in un contesto professionale. La situazione di colloquio può essere sia di confronto che di cooperazione. I candidati assumono sempre il ruolo del professionista. In questo modo mostrano la loro empatia, sensibilità e abilità nel trattare con colleghe e colleghi, collaboratori o clienti in situazioni di colloquio impegnative.</p>
Durata	0,75 ore suddivise in 3 x 10 minuti per i Critical Incidents nonché 1 x 15 minuti per il gioco di ruolo
Genere d'esame	Orale, nella prima lingua ufficiale (de / fr / it)
Mezzi ausiliari	I mezzi ausiliari ammessi e che i candidati sono autorizzati a portare con sé sono comunicati anticipatamente sul sito web del segretariato d'esame (punto 4.13 del regolamento d'esame).
Valutazione	I criteri di valutazione vengono comunicati in anticipo sul sito web dell'organizzatore dell'esame.

3.2.5 Parte d'esame 5, scritto e orale: Self-management

3.2.5.1 Portfolio personale (scritto)

Portfolio personale	
Compito	<p>Come base per il colloquio tecnico nella parte d'esame 5, i candidati elaborano in precedenza e in autonomia un portfolio personale. Utilizzando strumenti di analisi quali la presentazione del lavoro e la griglia di competenze, esaminano approfonditamente il modo in cui organizzano il loro self-management. Questa parte d'esame è focalizzata sul CCO E.</p> <p>Presentazione del lavoro: i candidati preparano tre lavori (struttura: descrizione della situazione iniziale, documentazione delle proprie azioni, riflessione sul modo di procedere e conclusioni) su temi quali, ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none">• Come assicuro il mio sviluppo professionale• Come organizzo il mio lavoro• Come affronto le situazioni di stress nell'attività quotidiana <p>Griglia di competenze: i candidati valutano le proprie competenze in tutti i campi di competenze operative sulla base della griglia di competenze prestabilita. Questa contiene circa 30 domande guida. Oltre a ciò fanno eseguire una valutazione di terzi da parte di un superiore (prospettiva a 180°). I candidati possono inoltre richiedere, su base volontaria, valutazioni di colleghe e colleghi (prospettiva a 270°) o di clienti (prospettiva a 360°) e integrarle nella griglia di competenze come ulteriore valutazione di terzi.</p> <p>Bilancio delle competenze: i candidati riportano le proprie conclusioni in un rapporto strutturato nel modo seguente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Capitolo 1: Il mio ruolo e i miei compiti in azienda (ad esempio azienda e area d'attività, organizzazione, strategia / missione aziendale, propria funzione e compiti)• Capitolo 2: Come pianifico il mio self-management (valutazione della presentazione del lavoro)• Capitolo 3: I miei punti forti e i possibili ambiti di sviluppo (valutazione della griglia delle competenze)• Capitolo 4: Intuizioni e conclusioni• Allegati: presentazione del lavoro, griglia delle competenze (autovalutazione e valutazione di terzi), dichiarazione di originalità del testo <p>I candidati che, a causa della loro situazione di vita, non sono in grado di redigere il bilancio delle competenze secondo le disposizioni stabilite, devono contattare il segretariato d'esame almeno 8 mesi prima dell'esame.</p>
Focus	Il focus è incentrato sulla riflessione in merito al proprio self-management e sul riconoscimento di un'eventuale necessità d'intervento e di sviluppo.
Metodi	Presentazione del lavoro: i candidati elaborano tre compiti (lavori pratici) in cui mostrano il loro agire e riflettono su di esso in situazioni specifiche. Griglia di competenze: i candidati valutano le proprie competenze e ottengono almeno una valutazione di terzi (prospettiva a 180°).

	Bilancio delle competenze: i candidati riassumono la presentazione del lavoro e la griglia di competenze in un rapporto e ne traggono conclusioni per la pianificazione del proprio self-management e del proprio sviluppo.
Condizioni quadro	<ul style="list-style-type: none"> • La commissione d'esame comunica sul sito web i temi su cui svolgere i tre lavori della presentazione al più tardi 8 mesi prima dell'esame. • Il bilancio delle competenze deve comprendere dai 15'000 ai 20'000 caratteri senza spazi (senza copertina, sommario, bibliografia e allegati). • Se vengono inseriti testi, grafici, immagini, ecc. che non sono stati creati dai candidati stessi, se ne deve obbligatoriamente indicare la fonte (più di pagina, APA, ecc.). • Il portfolio personale deve essere consegnato come documento Word e PDF al più tardi al termine d'iscrizione, insieme all'iscrizione. • Vengono eseguite verifiche per individuare eventuali casi di plagio.
Durata	Individuale
Genere d'esame	Scritto (digitale), nella prima lingua ufficiale (de / fr / it) o, su base volontaria, in una seconda lingua ufficiale o in inglese
Mezzi ausiliari	Vengono messi a disposizione dall'organizzatore dell'esame: un modello per il bilancio delle competenze come documento Word con relative istruzioni (nelle tre lingue ufficiali de / fr / it), modello e compiti per i lavori pratici e le domande guida per la griglia delle competenze.
Valutazione	I criteri di valutazione vengono comunicati in anticipo sul sito web dell'organizzatore dell'esame. Il portfolio personale viene valutato secondo criteri formali e costituisce ¼ della nota complessiva della parte d'esame 5. Nel caso in cui il portfolio ottenga una nota insufficiente, non è possibile rielaborarlo in seguito.

3.2.5.2 Colloquio tecnico (orale)

Forma d'esame della parte 5: Colloquio tecnico	
Compito	Questa parte dell'esame si riferisce al portfolio personale consegnato prima dell'esame. Durante il colloquio tecnico, i candidati presentano dei contenuti selezionati tratti dal portfolio personale, rispondono a domande sulla concretizzazione e la motivazione e spiegano le misure/strategie per lo sviluppo personale e la pianificazione del proprio self-management. Il focus è sul CCO E.
Focus	Conoscenze tecniche, tecnica di presentazione e capacità di riflessione nonché partecipazione a un colloquio tecnico in una seconda lingua ufficiale o in inglese.
Metodo	Presentazione con successivo colloquio tecnico in una seconda lingua ufficiale o in inglese
Durata	30 minuti suddivisi in tre parti: <ul style="list-style-type: none"> • Parte 1: Presentazione di risultati importanti tratti dal bilancio delle competenze (portfolio personale); minimo 8 minuti, al massimo 10 minuti. • Parte 2: Domande sulla concretizzazione e la motivazione, riferimento all'implementazione concreta nella pratica). • Parte 3: Misure/strategie per la pianificazione del self-management e per l'ulteriore sviluppo.

Genere d'esame	Orale, in una seconda lingua ufficiale (de / fr / it) o in inglese
Mezzi ausiliari	I mezzi ausiliari ammessi e che i candidati sono autorizzati a portare con sé sono comunicati anticipatamente sul sito web del segretariato d'esame (punto 4.13 del regolamento d'esame).
Valutazione	I criteri di valutazione vengono comunicati in anticipo sul sito web dell'organizzatore dell'esame. Le azioni linguistiche nella seconda lingua ufficiale o in inglese sono valutate secondo il livello di riferimento B2 del QCER (Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue) e ponderate nella misura del 50%. Il colloquio tecnico costituisce $\frac{3}{4}$ della nota complessiva della parte d'esame 5.

3.3 Parti d'esame e note

La tabella seguente riassume le parti d'esame, la loro durata e la ponderazione.

Parte d'esame	Tipo d'esame	Durata	Ponderazione
1 Supporto alla direzione e gestione di un'area operativa	Scritto	5,0 h	2
2 Information management	Scritto	1,5 h	2
3 Conduzione di team di collaboratori e trattamento di questioni relative al personale	Scritto	1,0 h	1
4 Supporto alla direzione, gestione di un'area operativa e collaborazione	Orale	0,75 h	1
5 Self-management			1
Portfolio personale (redatto in precedenza)	Scritto	-	(1/4)
Colloquio tecnico	Orale	0,5 h	(3/4)
Totale		8,75 h	

3.4 Assegnazione delle note (punto 6.2 del regolamento d'esame)

L'esame è costituito da cinque parti. La valutazione dell'esame avviene in base a determinati criteri. I criteri di valutazione vengono definiti in anticipo per ogni compito. Il numero di punti di ogni singola parte d'esame viene convertito in note. La nota complessiva dell'esame è data dalla media ponderata delle note delle singole parti d'esame. Le note sono espresse in punti interi o mezzi punti. La media delle parti d'esame e la nota complessiva vengono arrotondate a un decimale.

3.5 Condizioni per il superamento dell'esame (punto 6.41 del regolamento d'esame)

L'esame è superato se:

- la nota complessiva è almeno 4.0;
- la nota della parte d'esame 1 «Supporto alla direzione e gestione di un'area operativa» è almeno 4.0;
- al massimo una parte d'esame ha una nota insufficiente;
- nessuna parte d'esame ha una nota inferiore a 3.0.

3.6 Procedura in caso di mancato superamento dell'esame

La commissione d'esame informa i candidati sul superamento o il mancato superamento dell'esame. La notifica del mancato superamento dell'esame avviene tramite lettera raccomandata, che contiene l'attestato delle note e le istruzioni sulla procedura di ricorso. Un eventuale ricorso deve pervenire alla SEFRI entro 30 giorni dal ricevimento della notifica di non superamento dell'esame. La SEFRI mette a disposizione un memorandum sulla procedura di ricorso sulla sua homepage⁴.

4 Approvazione

Le direttive al regolamento d'esame per l'«Esame di professione di Assistente di direzione con attestato professionale federale» è approvato dall'organo responsabile.

Zurigo, 19.12.2023

Società svizzera degli impiegati del commercio



Iren Brennwald
Rappresentante dell'organo responsabile



Annette Stoffel
Presidente della commissione d'esame

⁴ Fonte: consultata il 11.01.2021 da

<https://www.sbf.admin.ch/sbf/it/home/formazione/fps/esami-federali/candidati-e-titolari-degli-attestati.html>

5 Allegato 1: Competenze per ogni campo di competenze operative

5.1 Panoramica delle competenze professionali operative

Campi di competenze operative (CCO)		Competenze professionali operative (CO)					
		1	2	3	4	5	6
A	Supportare i dirigenti nella loro funzione all'interno dell'azienda	A1: Preparare i dati sensibili relativi al personale e alle finanze per i dirigenti	A2: Elaborare le questioni relative al personale per i dirigenti	A3: Organizzare riunioni ed eventi per i dirigenti	A4: Redigere verbali di riunioni	A5: Coordinare la pianificazione temporale per i dirigenti	A6: Coordinare viaggi di lavoro e visite di eventi per i dirigenti
		A7: Elaborare la corrispondenza per i dirigenti					
B	Gestire il proprio campo d'attività	B1: Redigere testi e pubblicazioni	B2: Gestire dati e informazioni	B3: Preparare fatti e cifre per presentazioni o documentazioni	B4: Fornire supporto ai collaboratori nell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT)	B5: Gestire progetti nel proprio ambito	B6: Rappresentare i punti all'ordine del giorno relativi al proprio ambito nelle riunioni di direzione
		B7: Curare i contatti con i diversi gruppi d'interesse	B8: Contribuire a un clima di lavoro conforme al sistema				
C	Condurre team di collaboratori	C1: Reclutare collaboratori per il proprio team	C2: Condurre i collaboratori nell'attività lavorativa quotidiana	C3: Accompagnare lo sviluppo dei collaboratori del proprio team	C4: Impiegare strategie di risoluzione dei conflitti	C5: Condurre riunioni, workshop e formazioni con i collaboratori del team	
D	Collaborare con altre aree aziendali o fornitori di servizi esterni (funzione di collegamento)	D1: Coordinare ed elaborare questioni relative alla gestione economico-finanziaria	D2: Coordinare ed elaborare questioni relative al personale	D3: Chiarire le questioni legali	D4: Coordinare ed elaborare questioni relative al marketing e alla comunicazione	D5: Coordinare e organizzare le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT)	D6: Organizzare eventi con altre aree aziendali o con fornitori di servizi esterni
E	Pianificare il self-management	E1: Assicurare lo sviluppo delle proprie competenze e la propria flessibilità	E2: Applicare tecniche di lavoro efficaci	E3: Gestire le proprie risorse personali	E4: Costruire, ampliare e curare la propria rete di conoscenze	E5: Presentarsi in modo professionale	

5.2 Campo di competenze operative A: Supportare i dirigenti nella loro funzione all'interno dell'azienda

Situazione professionale	Criteri per la valutazione delle prestazioni (potenziale d'implementazione; conoscere, comprendere; atteggiamenti, valori, motivazione; metacognizione, capacità di riflessione)
<p>A1: Preparare i dati sensibili relativi al personale e alle finanze per i dirigenti</p> <p>Gli/le assistenti di direzione preparano dati sensibili relativi al personale e alle finanze, nonché documenti come elenchi delle vendite, budget, richieste di progetto, statistiche del personale, ecc. o coordinano queste attività per i dirigenti. A tal fine ricevono dai loro interlocutori del materiale perlopiù confidenziale come appunti, bozze, piani o calcoli. Elaborano questo materiale e/o lo assemblano per creare presentazioni, richieste o documenti per riunioni. In caso di domande specifiche relative all'elaborazione dei dati, si rivolgono alle persone competenti per ricevere le informazioni necessarie. Individuano i dati mancanti e li richiedono alle persone competenti.</p>	<p>Gli/le assistenti di direzione...</p> <ul style="list-style-type: none"> • preparano presentazioni, richieste o documenti per riunioni per i dirigenti utilizzando dati sensibili relativi al personale e alle finanze. • dispongono di conoscenze applicative nell'ambito della protezione dei dati e del diritto del lavoro. • dispongono di solide conoscenze in relazione a strutture, processi e competenze all'interno dell'azienda. • dispongono di conoscenze applicative nell'ambito del personale, delle finanze e della contabilità. • prestano attenzione a predisporre i dati in modo adeguato ai destinatari. • prestano attenzione a rispettare gli obblighi di diligenza e di riservatezza durante la preparazione dei dati. • verificano la completezza dei dati e, se del caso, chiedono i necessari complementi alle persone competenti.
<p>A2: Elaborare le questioni relative al personale per i dirigenti</p> <p>Gli/le assistenti di direzione supportano i dirigenti nei loro compiti di conduzione del personale. Preparano documenti per i dirigenti, redigono ad esempio gli annunci di posti di lavoro o scritti informativi, esaminano e classificano i dossier di candidatura secondo criteri prestabiliti, forniscono le prime informazioni ai candidati o coordinano queste attività.</p> <p>Gli/le assistenti di direzione supportano i dirigenti preparando i colloqui con i collaboratori, coordinando gli appuntamenti, formulando le descrizioni delle funzioni e i profili richiesti conformemente alle istruzioni e rielaborando i colloqui con i collaboratori (ad esempio formulando</p>	<p>Gli/le assistenti di direzione...</p> <ul style="list-style-type: none"> • elaborano per i dirigenti annunci di posti di lavoro, scritti informativi, annotazioni sui colloqui con i collaboratori, profili richiesti e attestati di lavoro. • coordinano per i dirigenti i colloqui con i collaboratori. • dispongono di conoscenze applicative nell'ambito della protezione dei dati e del diritto del lavoro. • dispongono di solide conoscenze sui processi operativi relativi al personale e sui processi di conduzione. • dispongono di conoscenze applicative in relazione ai processi di selezione con partner di reclutamento esterni o con assessori.

<p>con precisione i punti discussi durante il colloquio e archiviando gli appunti sul colloquio). Confrontano la descrizione del posto vacante con il profilo richiesto e ne ricavano eventuali misure da prendere.</p> <p>Gli/le assistenti di direzione redigono gli attestati di lavoro in collaborazione con il reparto del personale e i superiori del collaboratore.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • prestano attenzione ad adottare un approccio strutturato e metodico nell'elaborazione delle attività relative al personale. • prestano attenzione alla discrezione e alla confidenzialità nell'elaborazione delle attività relative al personale. • analizzano gli annunci di posti di lavoro con la descrizione della funzione e il profilo richiesto e se necessario ne ricavano opportune misure.
<p>A3: Organizzare riunioni ed eventi per i dirigenti</p> <p>Gli/le assistenti di direzione organizzano eventi per i dirigenti quali colloqui, riunioni, workshop, ecc., in base alle informazioni chiave ricevute. Se possibile e appropriato, organizzano riunioni virtuali (videoconferenze, web meeting, conferenze telefoniche, ecc.). Pianificano nel modo più indipendente possibile gli eventi che si svolgono a cadenza regolare, organizzano e prenotano i locali, inseriscono le date nelle agende dei dirigenti, invitano i partecipanti in italiano o in una lingua straniera comune nell'azienda e preparano i documenti o li richiedono alle persone competenti. Per gli altri punti all'ordine del giorno chiedono informazioni ai partecipanti. In caso di eventi che non si svolgono a cadenza regolare, si rivolgono alla persona responsabile dei contenuti della riunione e redigono l'elenco dei punti all'ordine del giorno. Verificano la completezza e la correttezza di tutti i documenti e, se del caso, ne adeguano il layout secondo la corporate identity (CI) e il corporate design (CD). Per l'invio dei documenti e degli inviti applicano le disposizioni di legge e le disposizioni interne.</p> <p>Gli/le assistenti di direzione controllano l'arredamento e l'attrezzatura della sala riunioni. Ricevono, al loro arrivo, i partecipanti alla riunione in rappresentanza del rispettivo dirigente.</p> <p>Gli/le assistenti di direzione chiariscono con i dirigenti se deve essere redatto un verbale, in quale forma e da chi. Si prendono carico di questo compito o assegnano ad altri tale incarico.</p>	<p>Gli/le assistenti di direzione...</p> <ul style="list-style-type: none"> • organizzano diverse riunioni ed eventi per i dirigenti. • redigono inviti e ordini del giorno in accordo con i dirigenti. • dispongono di conoscenze applicative nell'ambito della protezione dei dati. • dispongono di solide conoscenze nell'organizzazione di riunioni. • dispongono di conoscenze applicative per quanto riguarda modelli, CI e CD. • prestano attenzione a eseguire un'accurata pianificazione preliminare. • si impegnano ad adottare procedure orientate ai servizi. • verificano la completezza e la correttezza di tutti i documenti e traggono misure appropriate. • verificano l'arredamento e l'attrezzatura della sala riunioni e traggono opportune misure.

<p>A4: Redigere verbali di riunioni</p> <p>Gli/le assistenti di direzione redigono verbali per eventi quali colloqui, riunioni, workshop, ecc. o rielaborano i verbali redatti dai partecipanti.</p> <p>Si informano presso i dirigenti sui risultati della riunione e li predispongono in base ai modelli di verbale interni. Individuano i punti all'ordine del giorno che non sono stati trattati, richiedono le informazioni necessarie ai dirigenti e formulano tali punti nel verbale conformemente alle loro indicazioni. Inviando il verbale e l'elenco dei lavori da svolgere (to-do list) ai partecipanti alla riunione.</p> <p>Nel quadro della loro attività di tenuta del verbale, preparano il modello di documento con l'ordine del giorno e durante la riunione verbalizzano i risultati e le decisioni. Redigono un elenco dei lavori da svolgere, finalizzano il verbale, lo fanno verificare e approvare dai dirigenti competenti e inviano il documento ai partecipanti alla riunione. Dalla lista dei lavori da svolgere ricavano i compiti di loro competenza e quelli di competenza dei partecipanti alla riunione, definiscono le scadenze e verificano l'attuazione dei lavori da svolgere.</p>	<p>Gli/le assistenti di direzione...</p> <ul style="list-style-type: none"> • redigono verbali di riunioni. • tengono elenchi dei lavori da svolgere (to-do list) sulla base dei verbali delle riunioni. • dispongono di conoscenze applicative nell'ambito della protezione dei dati. • dispongono di solide conoscenze sulle diverse forme di verbale. • assicurano l'esecuzione entro i termini stabiliti delle attività contenute nell'elenco dei lavori da svolgere. • prestano attenzione a redigere il verbale utilizzando un linguaggio corretto e adeguato ai destinatari. • prestano attenzione a fornire una presentazione chiara e strutturata dei contenuti. • verificano il contenuto dell'ordine del giorno e lo confrontano con i risultati della riunione e, in caso di incongruenze, chiedono informazioni ai dirigenti.
<p>A5: Coordinare la pianificazione degli appuntamenti per i dirigenti</p> <p>Gli/le assistenti di direzione gestiscono e coordinano gli appuntamenti dei dirigenti, li inseriscono nelle loro agende personali e/o aziendali ed eseguono le eventuali modifiche. Per fissare le date di riunioni con più partecipanti, utilizzano software o media appropriati.</p>	<p>Gli/le assistenti di direzione...</p> <ul style="list-style-type: none"> • coordinano gli appuntamenti per i dirigenti. • dispongono di solide conoscenze dei tool di pianificazione e di comunicazione. • prestano attenzione a una pianificazione degli appuntamenti efficiente e ottimale in termini di risorse. • prestano attenzione a una pianificazione e a un'organizzazione lungimiranti. • valutano correttamente le sovrapposizioni di appuntamenti e intraprendono le misure appropriate.
<p>A6: Coordinare viaggi di lavoro e visite a eventi per i dirigenti</p>	<p>Gli/le assistenti di direzione...</p> <ul style="list-style-type: none"> • organizzano viaggi di lavoro e partecipazioni a eventi per i dirigenti. • dispongono di conoscenze applicative nell'ambito dei requisiti di viaggio.

<p>Gli/le assistenti di direzione organizzano viaggi di lavoro e partecipazioni a eventi (ad esempio congressi, viaggi all'estero, ecc.) per i dirigenti. Chiariscono i diversi aspetti della pianificazione e dell'organizzazione (ad esempio luogo, data e ora, costi, voli, treno, hotel, viaggio, programma) per conto dei dirigenti e preparano diverse varianti (viaggio, alloggio, ecc.). In questo contesto tengono conto di aspetti ecologici ed economici e, se del caso, indicano varianti più rispettose dell'ambiente.</p> <p>Gli/le assistenti di direzione implementano la variante scelta. Comunicano con i diversi fornitori di servizi (agenzie di viaggio, compagnie aeree, hotel, tour operator, ecc.) ed effettuano le prenotazioni. Predispungono i documenti necessari, forniscono ai dirigenti informazioni utili sull'evento e le inseriscono anche nell'agenda. Identificano gli aspetti critici nella pianificazione e nell'organizzazione della partecipazione a eventi e ne traggono le misure necessarie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • dispongono di conoscenze applicative nella collaborazione con partner di viaggi esterni. • dispongono di conoscenze applicative in materia di interculturalità e codice di comportamento. • dispongono di elevate competenze linguistiche (lingua nazionale e lingua straniera). • prestano attenzione a una pianificazione economica ed ecologica dei viaggi. • prestano attenzione a una pianificazione e un'organizzazione lungimiranti. • forniscono una panoramica chiara delle varianti in considerazione dei costi, dei benefici e dell'impatto ambientale. • valutano correttamente gli aspetti critici nella pianificazione e nell'organizzazione dei viaggi di lavoro e della partecipazione a eventi, traendone misure mirate.
<p>A7: Elaborare la corrispondenza per i dirigenti</p> <p>Gli/le assistenti di direzione elaborano la corrispondenza dei dirigenti (regolarmente od occasionalmente, ad esempio in caso di assenza). Hanno accesso alla corrispondenza di loro competenza in relazione ai diversi canali di comunicazione (ad esempio posta, e-mail), la selezionano e la elaborano autonomamente, quindi la inoltrano o la archiviano. In base ai contenuti dei documenti identificano eventuali necessità di intervento e intraprendono i passi opportuni.</p> <p>Gli/le assistenti di direzione amministrano e mantengono aggiornata la gestione delle relazioni con i clienti (CRM) per i dirigenti o per l'azienda.</p>	<p>Gli/le assistenti di direzione...</p> <ul style="list-style-type: none"> • elaborano la corrispondenza per i dirigenti. • amministrano per i dirigenti o per l'azienda la gestione delle relazioni con i clienti (CRM). • dispongono di solide conoscenze in relazione a strutture, processi e competenze all'interno dell'azienda. • dispongono di solide conoscenze nella pianificazione e nell'organizzazione. • dispongono di solide conoscenze dei diversi mezzi di comunicazione. • dispongono di ottime competenze linguistiche (lingua nazionale e lingua straniera). • dispongono di conoscenze applicative nella gestione dei documenti. • prestano attenzione a un'elaborazione rapida, adeguata ai destinatari e con uno stile appropriato. • valutano correttamente il contenuto della corrispondenza e la necessità di intervento, traendone misure pertinenti.

5.3 Campo di competenze operative B: Gestire il proprio campo d'attività

Situazione professionale	Criteri per la valutazione delle prestazioni (potenziale d'implementazione; conoscere, comprendere; atteggiamenti, valori, motivazione; metacognizione, capacità di riflessione)
<p>B1: Redigere testi e pubblicazioni</p> <p>Gli/le assistenti di direzione partecipano alla redazione di diversi tipi di testi e di pubblicazioni. Si prendono carico di compiti per i quali non è disponibile alcun reparto in azienda o alcun fornitore di servizi esterno (ad esempio redigere testi, coordinare la stampa, effettuare la pubblicazione online, creare/elaborare grafici). Nella progettazione e nella produzione di prodotti stampati tengono conto degli aspetti ecologici (ad esempio carta certificata, numero di stampe). Identificano autonomamente quali attività aziendali o eventi devono essere comunicati internamente o esternamente e in quale forma. A tale scopo contattano le persone responsabili. Se necessario, ottengono l'autorizzazione dei dirigenti competenti e delle ulteriori persone coinvolte.</p> <p>Gli/le assistenti di direzione preparano personalmente, o in collaborazione con i servizi interni o esterni, i contenuti dei diversi tipi di testi e pubblicazioni conformemente al livello richiesto e al gruppo di destinatari, sulla base di modelli realizzati in modo professionale. Se necessario, selezionano autonomamente vari media (ad esempio foto, video, grafico) da una collezione esistente.</p>	<p>Gli/le assistenti di direzione...</p> <ul style="list-style-type: none"> • redigono testi e pubblicazioni (stampati/digitali) personalmente o in collaborazione con servizi interni o esterni. • dispongono di conoscenze di base del linguaggio specialistico per la collaborazione nell'ambito della grafica e della stampa. • dispongono di solide conoscenze dei programmi Office. • dispongono di conoscenze di base nell'elaborazione di grafiche. • dispongono di conoscenze applicative di CI / CD. • dispongono di conoscenze di base nel marketing e nella comunicazione. • prestano attenzione nel preparare dati e contenuti adatti al livello richiesto e al gruppo di destinatari. • prestano attenzione agli aspetti ecologici in relazione ai prodotti stampati. • valutano correttamente la necessità di comunicazione nel quadro delle attività correnti e degli eventi dell'azienda e ne traggono misure pertinenti.
<p>B2: Gestire dati e informazioni</p> <p>Gli/le assistenti di direzione si procurano le informazioni e rilevano i dati autonomamente o preparano i dati esistenti per la successiva rielaborazione, in modo conforme al livello richiesto e al gruppo di destinatari. A tale scopo eseguono il data cleaning (pulizia dei dati) e creano estratti o convertono i dati nel formato appropriato, utilizzando in modo professionale i tool e i programmi necessari.</p>	<p>Gli/le assistenti di direzione...</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestiscono informazioni e dati. • elaborano i dati conformemente alle istruzioni del dirigente competente. • dispongono di conoscenze di base nella strutturazione dei database. • dispongono di conoscenze applicative nella protezione dei dati. • dispongono di conoscenze applicative sui tool per la rilevazione, l'elaborazione e l'analisi dei dati.

<p>Gli/le assistenti di direzione controllano a campione le informazioni e i dati e verificano la plausibilità dei risultati. Identificano autonomamente quali informazioni devono essere trasmesse al dirigente competente (ad esempio incongruenze, irregolarità). Se necessario, trasmettono i dati ad altri reparti per l'ulteriore elaborazione. A tal fine utilizzano esclusivamente canali sicuri e, in caso di situazioni problematiche (ad esempio guasti della stampante, malattia della persona responsabile), trovano rapidamente soluzioni creative.</p> <p>Gli/le assistenti di direzione elaborano i dati conformemente alle istruzioni del dirigente competente. Applicano correttamente le disposizioni legali e aziendali per la rilevazione, la memorizzazione, l'archiviazione e la cancellazione dei dati, nonché l'eventuale assegnazione di autorizzazioni di accesso. In caso di richiesta di inoltro dei dati, controllano criticamente se il rilascio dei dati è conforme alle disposizioni in vigore e utilizzano esclusivamente canali appropriati (ad esempio posta raccomandata, documenti protetti da password). Se necessario, rendono illeggibili parti di dati utilizzando gli strumenti adeguati.</p> <p>Gli/le assistenti di direzione sviluppano od ottimizzano l'archiviazione dei dati applicando criteri chiari. Definiscono in forma scritta la struttura dell'archiviazione e istruiscono i collaboratori nell'archiviazione dei dati. Controllano l'archiviazione dei dati da parte dei collaboratori, se necessario prendono misure, e verificano regolarmente se i dati possono essere spostati dai classificatori nell'archivio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • prestano attenzione a elaborare dati e contenuti conformemente al livello richiesto e al gruppo di destinatari. • garantiscono un'archiviazione sistematica dei dati. • prestano attenzione alle disposizioni legali e aziendali nella gestione dei dati e dei contenuti. • prestano attenzione a utilizzare canali di comunicazione sicuri per la trasmissione dei dati e dei contenuti. • analizzano la plausibilità dei dati e delle informazioni ricevute e traggono misure appropriate. • verificano regolarmente la gestione dell'archiviazione dei dati da parte dei collaboratori e, se necessario, prendono misure mirate.
<p>B3: Preparare fatti e cifre per presentazioni e documentazioni</p> <p>Gli/le assistenti di direzione preparano, in modo chiaro, fatti e cifre per conto dei dirigenti. Ricercano e raccolgono i dati necessari a tale scopo. Inoltre chiariscono l'obiettivo, le aspettative in merito al risultato finale, le risorse a disposizione per la ricerca (materiali, tempo, modelli, ev. costi, ecc.) ed elaborano l'incarico di chiarimento nell'ambito della loro area di competenza e delle procedure aziendali standard. Se necessario, delegano l'incarico e lo controllano.</p>	<p>Gli/le assistenti di direzione...</p> <ul style="list-style-type: none"> • ricercano fatti e cifre per conto dei dirigenti. • preparano fatti e cifre per presentazioni o documentazioni sulla base del loro incarico di chiarimento. • dispongono di conoscenze applicative nel campo delle ricerche. • dispongono di conoscenze applicative nell'utilizzo dei programmi comunemente usati nell'azienda. • dispongono di conoscenze di base nella presentazione dei dati.

<p>Gli/le assistenti di direzione assemblano i fatti e le cifre, redigono statistiche e successivamente preparano una documentazione e/o una presentazione. In questo contesto, applicano correttamente le disposizioni di CI/CD e danno importanza a una presentazione chiara e comprensibile. A seconda della cultura aziendale, arricchiscono la presentazione/documentazione con ulteriori media (immagini, audio, ecc.) e utilizzano un'ampia gamma di forme di presentazione (video, grafica, ecc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • prestano attenzione durante la preparazione di fatti e cifre che sia garantita una presentazione chiara, interessante e conforme alle direttive aziendali. • prestano attenzione a eseguire una ricerca mirata. • prestano attenzione a formulare gli incarichi in modo chiaro. • valutano correttamente i risultati delle loro ricerche e ricavano fatti e informazioni mirati per l'ulteriore elaborazione.
<p>B4: Fornire supporto ai collaboratori nell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT)</p> <p>Gli/le assistenti di direzione forniscono nel proprio ambito un supporto di primo livello (First Level Support) ai dirigenti o ai collaboratori in caso di problemi nell'utilizzo di programmi ICT. Se necessario, forniscono una formazione sul posto ai collaboratori interessati e risolvono il problema esistente. Se non sono in grado di risolvere il problema, contattano il supporto IT e coordinano l'ulteriore risoluzione del problema. Analizzano regolarmente le loro competenze tecniche nell'utilizzo dei programmi ICT e prendono le misure necessarie per il loro ulteriore sviluppo.</p>	<p>Gli/le assistenti di direzione...</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestiscono il supporto ICT di primo livello nella propria area di competenza. • formano i collaboratori sul posto nella risoluzione di problemi ICT. • dispongono di conoscenze applicative nei programmi aziendali. • dispongono di conoscenze di base nell'ambito della metodologia e della didattica. • garantiscono un supporto di primo livello orientato ai servizi. • riflettono regolarmente sulle loro competenze tecniche nell'utilizzo dei programmi e prendono le misure necessarie per il loro ulteriore sviluppo. • valutano correttamente i problemi ICT esistenti e avviano misure mirate per la risoluzione dei problemi.
<p>B5: Gestire progetti nel proprio ambito</p> <p>Gli/le assistenti di direzione assumono la funzione di responsabile di progetto per progetti di bassa complessità (ad esempio eventi o valutazioni) e, in questo ambito, utilizzano gli strumenti operativi / i modelli operativi esistenti o li creano autonomamente. Cercano diverse opzioni. Analizzano i punti di forza e i punti deboli della situazione, considerando i fattori interni ed esterni all'azienda. Da questa analisi traggono le eventuali azioni necessarie. Presentano le opzioni e i risultati delle loro analisi ai dirigenti competenti e si preparano a rispondere a eventuali domande.</p>	<p>Gli/le assistenti di direzione...</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestiscono progetti di bassa complessità nella propria area di competenza. • dispongono di conoscenze applicative dei diversi metodi di analisi. • dispongono di conoscenze di base in materia di economia aziendale. • dispongono di conoscenze applicative nel project management. • dispongono di conoscenze applicative nell'ambito delle ricerche. • prestano attenzione a una conduzione mirata dei loro progetti. • prestano attenzione agli aspetti economico-aziendali nei loro progetti. • prestano attenzione a una comunicazione adeguata ai destinatari con tutti gli attori.

<p>Gli/le assistenti di direzione riconoscono autonomamente le necessità d'informazione e informano direttamente o indirettamente tutti i gruppi interessati. Se necessario, preparano una descrizione del progetto e/o un piano di progetto. Identificano in modo attendibile le relazioni e i punti di contatto all'interno del progetto, prendono accordi preventivamente e coordinano di conseguenza la tabella di marcia.</p> <p>Durante l'implementazione, gli/le assistenti di direzione coordinano costantemente i diversi attori e assicurano un flusso continuo di informazioni conformemente al loro ruolo definito all'interno del progetto. Se delegano determinati compiti, assegnano gli incarichi in modo chiaro. Sorvegliano l'attuazione delle diverse fasi del progetto, controllano costantemente il rispetto delle scadenze e tengono sotto controllo il budget dei costi e la tempistica. Sanno destreggiarsi anche nelle situazioni che presentano un potenziale di conflitto, sanno imporsi quando è necessario e in caso di bisogno chiedono il sostegno dei loro superiori (ad esempio in caso di mancanza di competenza decisionale, di insufficienti conoscenze tecniche o di sovraccarico di lavoro). Gestiscono l'intera amministrazione del progetto.</p> <p>Alla fine del progetto, gli/le assistenti di direzione preparano il reporting e, se del caso, sono responsabili degli ulteriori contenuti (come la comunicazione aziendale, il rapporto finale, ecc.) In questo ambito segnalano ai dirigenti responsabili anche ulteriori possibilità di sviluppo o di miglioramento e, se necessario, avviano successivi progetti. Gli/le assistenti di direzione sono responsabili della chiusura amministrativa del progetto (controllo delle fatture e delle ore, rapporti, ecc.). In caso di incongruenze o divergenze, informano i dirigenti competenti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • valutano correttamente le situazioni difficili nei loro progetti e ne traggono le azioni necessarie. • verificano regolarmente lo svolgimento e l'implementazione dei loro progetti e, se necessario, introducono misure correttive.
<p>B6: Rappresentare i punti all'ordine del giorno relativi al proprio ambito nelle riunioni di direzione</p> <p>Gli/le assistenti di direzione partecipano a riunioni, colloqui o workshop con la direzione aziendale e rappresentano gli interessi del loro ambito (implementazione di nuovi processi di lavoro, eventi, informazioni ai collaboratori, ecc.).</p>	<p>Gli/le assistenti di direzione...</p> <ul style="list-style-type: none"> • rappresentano gli interessi del proprio ambito alle riunioni di direzione. • dispongono di solide conoscenze dei programmi Office. • dispongono di conoscenze applicative nel campo delle tecniche di presentazione.

<p>Gli/le assistenti di direzione riflettono precedentemente su quali sono gli obiettivi che perseguono e si preparano di conseguenza agli appuntamenti. Riconoscono quando è necessario tenere un incontro preliminare con i dirigenti. Introducono brevemente i punti all'ordine del giorno e li formulano in modo comprensibile utilizzando diversi strumenti per una migliore comprensione da parte dei partecipanti. Accolgono le argomentazioni dei partecipanti e discutono in modo coerente. Valutano le conseguenze delle decisioni e definiscono con i partecipanti le prossime tappe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • prestano attenzione a preparare i contenuti delle riunioni in modo adeguato ai destinatari. • prestano attenzione a presentarsi in maniera convincente. • analizzano le decisioni prese durante le riunioni della direzione e ne traggono i passi successivi.
<p>B7: Curare i contatti con i diversi gruppi d'interesse</p> <p>Gli/le assistenti di direzione si occupano dei clienti interni ed esterni, dei fornitori di servizi e di altri gruppi d'interesse. Curano i contatti e le relazioni nell'ambito del loro ruolo. Agiscono e reagiscono agli incarichi e alle richieste, comunicano (verbalmente e per iscritto) attraverso diversi canali di comunicazione (fisici e digitali) e organizzano la collaborazione conformemente alle linee guida aziendali. Analizzano le relazioni con i diversi gruppi d'interesse e ne traggono i necessari miglioramenti.</p>	<p>Gli/le assistenti di direzione...</p> <ul style="list-style-type: none"> • curano i contatti con i diversi gruppi d'interesse. • dispongono di conoscenze di base in economia aziendale. • dispongono di conoscenze applicative nell'ambito della gestione delle relazioni. • dispongono di conoscenze applicative delle direttive di comunicazione aziendali. • prestano attenzione a una comunicazione idonea ai destinatari. • garantiscono relazioni a lungo termine con i diversi gruppi d'interesse nel loro ambito. • agiscono come collaboratrici e collaboratori fidati e affidabili nei confronti dei diversi gruppi d'interesse. • garantiscono un approccio orientato ai servizi nei confronti dei diversi gruppi d'interesse. • riflettono regolarmente sulle loro relazioni con i diversi gruppi d'interesse e ne traggono dei miglioramenti.
<p>B8: Contribuire a un clima di lavoro conforme al sistema</p> <p>Gli/le assistenti di direzione contribuiscono a creare un buon ambiente di lavoro per i collaboratori all'interno dell'azienda. Organizzano varie piccole attenzioni per i collaboratori in linea con la cultura aziendale (ad esempio fiori, biglietti d'auguri, colazione di benvenuto, lettera di condoglianze, regali, ecc.). Si assicurano che tutti i collaboratori beneficino delle varie piccole attenzioni allo stesso modo e le annotano in modo appropriato (ad esempio per la sostituzione durante le vacanze).</p>	<p>Gli/le assistenti di direzione...</p> <ul style="list-style-type: none"> • organizzano diverse piccole attenzioni per i collaboratori in linea con la cultura aziendale. • dispongono di solide conoscenze nella pianificazione e nell'organizzazione. • dispongono di conoscenze di base in materia di interculturalità. • prestano attenzione a un comportamento equo ed empatico. • prestano attenzione a una pianificazione proattiva e coordinata.

<p>Gli/le assistenti di direzione fungono da intermediari tra dirigenti e collaboratori. Identificano eventuali problemi che possono sorgere e li trasmettono a dipendenza della situazione.</p>	<ul style="list-style-type: none">• valutano correttamente le discordanze nell'ambiente di lavoro e introducono misure correttive per il miglioramento del clima lavorativo.
--	--

5.4 Campo di competenze operative C: Condurre team di collaboratori

Situazione professionale	Criteri per la valutazione delle prestazioni (potenziale d'implementazione; conoscere, comprendere; atteggiamenti, valori, motivazione; metacognizione, capacità di riflessione)
<p>C1: Reclutare collaboratori per il proprio team</p> <p>Gli/le assistenti di direzione reclutano nuovi collaboratori per la propria area di competenza in funzione del bisogno, se del caso in collaborazione con il reparto del personale. A tal fine, redigono annunci di posti di lavoro chiari e comprensibili. Esaminano e valutano i criteri obbligatori e quelli facoltativi (idoneità) necessari per il posto vacante. In seguito eseguono una selezione preliminare dei potenziali candidati, coerente con i criteri stabiliti.</p> <p>Durante i colloqui di candidatura, gli/le assistenti di direzione forniscono informazioni sull'azienda e sulla posizione da ricoprire. Nella formulazione delle domande e durante il colloquio applicano tecniche comprovate dal profilo metodologico ed eseguono poi una valutazione accurata. A tal fine utilizzano il dossier, i criteri qualitativi e le annotazioni del colloquio.</p> <p>Chiudono il processo di selezione con le relative accettazioni e disdette fornendo inoltre ai candidati un feedback costruttivo con la dovuta stima.</p> <p>Gli/le assistenti di direzione riflettono sul colloquio di reclutamento analizzando la loro oggettività e professionalità e, se del caso, sviluppano strategie di miglioramento.</p>	<p>Gli/le assistenti di direzione...</p> <ul style="list-style-type: none"> • reclutano nuovi collaboratori per la propria area di competenza, se del caso in collaborazione con il reparto del personale. • dispongono di conoscenze applicative nel processo di reclutamento. • dispongono di conoscenze applicative in relazione alle diverse tecniche da utilizzare nella formulazione delle domande e nel colloquio. • dispongono di conoscenze di base di diritto del lavoro. • prestano attenzione a prendere decisioni in merito al posto vacante secondo criteri pre-stabiliti. • adottano un atteggiamento convincente durante i colloqui di candidatura. • riflettono sul colloquio di reclutamento analizzando la loro oggettività e professionalità e, se del caso, sviluppano strategie di miglioramento.
<p>C2: Condurre i collaboratori nell'attività lavorativa quotidiana</p> <p>Gli/le assistenti di direzione comunicano con i collaboratori in modo appropriato e utilizzano tecniche di colloquio efficaci, tenendo in considerazione aspetti inerenti alla cultura aziendale e fungendo da modello. Nel quadro delle loro competenze operative, delegano i compiti</p>	<p>Gli/le assistenti di direzione...</p> <ul style="list-style-type: none"> • assegnano incarichi completi ai loro collaboratori. • dispongono di conoscenze applicative in relazione alle diverse tecniche da utilizzare nella formulazione delle domande e nel colloquio. • dispongono di conoscenze di base di diritto del lavoro. • dispongono di conoscenze applicative nell'assegnazione di incarichi.

<p>in modo mirato e ponderato, forniscono istruzioni complete ai loro collaboratori, verificano l'esecuzione del lavoro e forniscono un feedback in base al contesto. Sono in grado di comunicare con i loro collaboratori attraverso tutti i canali a disposizione. Reagiscono in modo rapido e appropriato a eventuali problemi che si possono presentare.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • prestano attenzione a fornire istruzioni chiare e complete nella delega dei compiti. • forniscono un feedback costruttivo. • riflettono sulle prestazioni dei collaboratori nel quadro del bilancio della situazione e, se necessario, definiscono misure appropriate.
<p>C3: Accompagnare lo sviluppo dei collaboratori del proprio team</p> <p>Gli/le assistenti di direzione si impegnano attivamente a favore dello sviluppo personale dei loro collaboratori. Si informano sullo stato della formazione e del perfezionamento, sulle esigenze e sulle richieste professionali dei collaboratori. Pianificano del tempo per progettare e definire i temi relativi a provvedimenti di formazione continua e di scambio adeguati. Durante gli incontri di formazione continua e di scambio, motivano, incoraggiano e stimolano i collaboratori. Si prendono il tempo necessario per affrontare le preoccupazioni e i bisogni dei collaboratori e rispondono a domande tecniche e pratiche. Tengono d'occhio le competenze dei collaboratori e identificano in quale ambito necessitano di un ulteriore supporto.</p> <p>Gli/le assistenti di direzione eseguono periodicamente colloqui di valutazione dei collaboratori con i membri permanenti del team, stabiliscono insieme a loro accordi individuali sugli obiettivi che integrano nello sviluppo continuo dei collaboratori.</p>	<p>Gli/le assistenti di direzione...</p> <ul style="list-style-type: none"> • garantiscono il continuo sviluppo dei membri del proprio team. • eseguono periodicamente colloqui di valutazione dei collaboratori. • dispongono di conoscenze applicative nei processi operativi relativi ai colloqui di valutazione dei collaboratori. • dispongono di conoscenze applicative in relazione alle diverse tecniche da utilizzare nella formulazione delle domande e nel colloquio. • dispongono di conoscenze di base nell'ambito dello sviluppo del personale. • prestano attenzione a un continuo sviluppo individuale dei propri collaboratori orientato al bisogno. • garantiscono un bilancio della situazione regolare con i loro collaboratori. • riflettono sui colloqui di valutazione dei collaboratori e, se del caso, ne traggono misure di ottimizzazione personale. • valutano in modo realistico le competenze e le capacità dei propri collaboratori e traggono insieme a loro misure di sviluppo mirate.
<p>C4: Impiegare strategie di risoluzione dei conflitti</p> <p>Gli/le assistenti di direzione gestiscono i conflitti aziendali tra i collaboratori del proprio team. Se il conflitto è di competenza del reparto del personale, indirizzano le parti in conflitto a questo servizio, altrimenti agiscono da mediatori, analizzano la situazione conflittuale tra le parti coinvolte, pianificano gli interventi, li attuano con le parti coinvolte e li</p>	<p>Gli/le assistenti di direzione...</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestiscono i conflitti aziendali tra i collaboratori del proprio team. • dispongono di conoscenze applicative nell'ambito della gestione dei conflitti. • dispongono di solide conoscenze in relazione alle tecniche di comunicazione. • dispongono di conoscenze di base nell'ambito delle dinamiche di gruppo.

<p>valutano. Se gli/le assistenti sono coinvolti/e in prima persona nel conflitto, valutano se debba essere coinvolta una persona esterna per risolvere il conflitto. Riflettono sulla loro gestione del conflitto e ne traggono varianti d'intervento per il futuro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • agiscono da mediatori in situazioni di conflitto aziendale tra i collaboratori del proprio team. • forniscono soluzioni accettabili. • prestano attenzione alle responsabilità aziendali e ai propri limiti personali nella gestione dei conflitti. • riflettono sulla loro gestione del conflitto e ne traggono misure d'intervento per il futuro. • valutano in modo realistico le situazioni di conflitto tra i collaboratori del proprio team e ne traggono misure efficaci.
<p>C5: Condurre riunioni, workshop e formazioni con i collaboratori del team</p> <p>Gli/le assistenti di direzione conducono in modo autonomo e con sicurezza riunioni, workshop e formazioni con i propri collaboratori. In tale ambito ricercano i contenuti, si consultano con altre persone se necessario e stabiliscono gli obiettivi, i contenuti e i partecipanti. Predisporgono i documenti necessari, organizzano i locali, le infrastrutture e il catering e si preparano in modo sistematico e accurato. Durante l'evento, gli/le assistenti di direzione utilizzano diverse tecniche di moderazione e selezionano tecniche di visualizzazione mirate che conoscono. Si presentano in modo convincente e garantiscono che il programma sia comunicato in modo chiaro e comprensibile. Al termine dell'evento riflettono sullo svolgimento e definiscono misure di miglioramento.</p>	<p>Gli/le assistenti di direzione...</p> <ul style="list-style-type: none"> • preparano riunioni, workshop e formazioni con i loro collaboratori. • conducono riunioni, workshop e formazioni con i loro collaboratori. • dispongono di solide conoscenze nella pianificazione e nell'organizzazione. • dispongono di conoscenze applicative nelle tecniche di moderazione e di visualizzazione. • dispongono di solide conoscenze in relazione alle tecniche di comunicazione. • dispongono di conoscenze di base nel campo delle dinamiche di gruppo. • prestano attenzione a effettuare uno scambio d'informazioni mirato con i collaboratori della propria area di competenza. • prestano attenzione a una preparazione sistematica. • riflettono sulla loro conduzione di riunioni, workshop e formazioni e determinano misure di miglioramento.

5.5 Campo di competenze operative D: Collaborare con altre aree aziendali o fornitori di servizi esterni

Situazione professionale	Criteri per la valutazione delle prestazioni (potenziale d'implementazione; conoscere, comprendere; atteggiamenti, valori, motivazione; metacognizione, capacità di riflessione)
<p>D1: Coordinare ed elaborare questioni relative alla gestione economico-finanziaria</p> <p>Gli/le assistenti di direzione preparano, in accordo con il dirigente competente, il budget per i progetti nella propria area di competenza. Conformemente ai processi aziendali, li sottopongono al reparto finanze o allo specialista competente nell'azienda e coordinano le fasi successive (fatturazione, pagamenti, ecc.). Per la propria area di competenza o per i dirigenti, controllano le fatture (ad esempio per quanto riguarda i centri di costo, il genere di costo, il visto) e le inoltrano al reparto finanze.</p> <p>Gli/le assistenti di direzione, in collaborazione con il reparto finanze, preparano le valutazioni, se necessario le analizzano e motivano nei confronti dei dirigenti gli scostamenti dal budget previsto.</p>	<p>Gli/le assistenti di direzione...</p> <ul style="list-style-type: none"> • preparano, in accordo con il dirigente competente, il budget per i progetti, le fatture e i pagamenti delle proprie aree di competenza. • preparano le valutazioni in collaborazione con il reparto finanze. • dispongono di conoscenze applicative nel campo delle finanze e della contabilità. • dispongono di conoscenze applicative di controlling aziendale. • prestano attenzione all'osservanza dei processi aziendali. • analizzano le valutazioni e traggono motivazioni plausibili per gli scostamenti. • verificano tutte le fatture nella loro area di competenza e le inoltrano al reparto finanze.
<p>D2: Coordinare ed elaborare questioni relative al personale</p> <p>Gli/le assistenti di direzione si coordinano e collaborano con il reparto del personale secondo le esigenze (ad esempio nella pianificazione del personale, nel reclutamento, nelle entrate e uscite di personale e nei processi di trasformazione).</p> <p>Gli/le assistenti di direzione controllano e approvano gli eventuali rapporti (ad esempio giustificativi delle ore di lavoro, rapporti) e, in caso di incoerenze, prendono contatto con il reparto del personale o lo specialista competente in azienda. Nella rilevazione e nell'elaborazione dei dati personali, applicano correttamente le disposizioni interne e le disposizioni legali (protezione dei dati).</p>	<p>Gli/le assistenti di direzione...</p> <ul style="list-style-type: none"> • coordinano ed elaborano le questioni relative al personale in collaborazione con il reparto del personale o lo specialista responsabile. • dispongono di conoscenze di base nella gestione del personale. • dispongono di conoscenze di base di diritto del lavoro. • dispongono di conoscenze applicative nell'ambito della protezione dei dati. • dispongono di conoscenze applicative dei processi aziendali relativi all'amministrazione del personale. • garantiscono una collaborazione efficace con il reparto del personale o lo specialista responsabile. • prestano attenzione a un'attenta raccolta ed elaborazione dei dati del personale.

<p>Gli/le assistenti di direzione coordinano la pianificazione in base alle esigenze aziendali (ad esempio vacanze, assenze) e garantiscono che le principali prestazioni di servizio possano essere fornite in ogni momento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • prestano attenzione alle disposizioni in materia di protezione dei dati nell'elaborazione dei dati del personale. • verificano la plausibilità dei documenti del personale e, in caso di incongruenze, contattano il reparto del personale o lo specialista responsabile.
<p>D3: Chiarire le questioni legali</p> <p>Gli/le assistenti di direzione chiariscono le questioni legali relative all'elaborazione dei documenti o all'organizzazione di eventi, ad esempio per contratti, iscrizioni al registro di commercio o assemblee generali (statuto, diritti di voto, richieste, ecc.). Nel processo di chiarimento, collaborano con le autorità, gli uffici e i notai competenti nonché con l'ufficio giuridico interno o con esperti giuristi esterni.</p> <p>Gli/le assistenti di direzione documentano le questioni giuridiche da chiarire in modo comprensibile, dalla formulazione della domanda fino all'esito, ad esempio con l'indicazione delle fonti.</p>	<p>Gli /le assistenti di direzione...</p> <ul style="list-style-type: none"> • chiariscono le questioni legali con il servizio specializzato competente, interno o esterno. • documentano tutte le fasi dei chiarimenti relativi agli aspetti legali. • dispongono di conoscenze di base dell'ordinamento giuridico svizzero. • dispongono di conoscenze di base delle forme giuridiche delle imprese e del diritto societario. • dispongono di conoscenze di base sul funzionamento delle autorità di regolamentazione e di vigilanza. • prestano attenzione a una comunicazione comprensibile e adeguata ai destinatari. • riflettono regolarmente sul loro modo di procedere durante i processi di chiarimento e ne traggono azioni correttive.
<p>D4: Coordinare ed elaborare questioni relative al marketing e alla comunicazione</p> <p>Gli/le assistenti di direzione collaborano, nel quadro della loro funzione, strettamente con gli specialisti interni o esterni in marketing e comunicazione, per quanto riguarda la commercializzazione di prodotti e servizi. Ad esempio, coordinano e accompagnano la pianificazione e l'implementazione di misure di comunicazione con agenzie pubblicitarie o di comunicazione.</p> <p>Gli/le assistenti di direzione collaborano con specialisti del settore nella redazione, ad esempio, di newsletter aziendali e rapporti annuali</p>	<p>Gli/le assistenti di direzione...</p> <ul style="list-style-type: none"> • coordinano le misure di marketing e di comunicazione stabilite con le agenzie pubblicitarie e di comunicazione. • elaborano insieme agli specialisti del settore le misure di marketing e comunicazione specifiche per l'azienda. • dispongono di conoscenze di base nel marketing e nella comunicazione. • dispongono di conoscenze applicative di CI/CD aziendale. • prestano attenzione a una preparazione delle misure di marketing e di comunicazione adeguata al livello richiesto e al gruppo di destinatari.

<p>o inseriscono testi, grafiche, immagini e documenti nell'intranet, nell'extranet o nel sito web.</p> <p>Nella collaborazione con gli specialisti interni o esterni in marketing e comunicazione, gli/le assistenti di direzione tematizzano gli aspetti ecologici come ad esempio le riunioni virtuali o l'efficienza dei materiali.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • si impegnano affinché vengano adottati canali di comunicazione adeguati ai tempi, come ad esempio i social media. • esaminano le misure di marketing e di comunicazione previste in relazione agli aspetti ecologici e, se necessario, ne traggono misure di ottimizzazione.
<p>D5: Coordinare e organizzare le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT)</p> <p>Gli/le assistenti di direzione coordinano e organizzano l'aggiornamento dei software nonché l'acquisto e la riparazione dell'hardware in collaborazione con il reparto IT o con fornitori di servizi informatici esterni. Forniscono un supporto nell'acquisto di nuovi hardware e software, inoltre insieme al reparto IT o ai fornitori di servizi informatici esterni garantiscono la sicurezza dei dati in caso di un'eventuale migrazione dei dati. Nella scelta dell'hardware tengono conto dell'efficienza energetica e dei materiali osservando al contempo i principi del «Green IT».</p> <p>Gli/le assistenti di direzione coordinano i requisiti informatici particolari (ad esempio durante gli eventi, nel coinvolgimento di uffici esterni, ecc.) e fungono da intermediari tra i diversi attori.</p>	<p>Gli/le assistenti di direzione...</p> <ul style="list-style-type: none"> • organizzano con il reparto IT o con i fornitori di servizi informatici esterni, l'acquisto e la riparazione di hardware. • coordinano con il reparto IT o con i fornitori di servizi informatici esterni, il rinnovo di software e hardware, nonché le migrazioni dei dati. • dispongono di conoscenze applicative nell'ambito della sicurezza dei dati. • dispongono di conoscenze di base del linguaggio informatico. • prestano attenzione all'efficienza energetica, all'efficienza dei materiali e ai principi del «Green IT». • fungono da intermediari tra i diversi attori nel coordinamento delle ICT. • riflettono sulla collaborazione con i fornitori di servizi informatici e, se del caso, traggono misure appropriate.
<p>D6: Organizzare eventi con altre aree aziendali o con fornitori di servizi esterni</p> <p>Gli/le assistenti di direzione organizzano i locali e le infrastrutture necessarie per gli eventi e verificano l'attuabilità dei requisiti in merito a locali e infrastrutture.</p> <p>Gli/le assistenti di direzione organizzano il catering per i diversi eventi, tenendo conto delle esigenze dei partecipanti. Richiedono offerte, le confrontano, si coordinano con il reparto catering o con i fornitori di servizi esterni, controllano i servizi e verificano la fattura.</p>	<p>Gli/le assistenti di direzione...</p> <ul style="list-style-type: none"> • organizzano i locali e le infrastrutture necessarie per gli eventi. • organizzano con i fornitori di servizi di catering la ristorazione per gli eventi. • organizzano eventi in collaborazione con fornitori di servizi esterni (ad esempio agenzie di organizzazione di eventi). • dispongono di conoscenze applicative nella pianificazione e nell'organizzazione di eventi. • prestano attenzione, nella pianificazione di eventi, a una determinazione dettagliata delle necessità con la persona committente. • si assicurano che l'evento si svolga senza problemi.

<p>Nella scelta dei fornitori di servizi di catering esterni e nella determinazione del catering offerto, richiedono che si evitino gli sprechi di cibo e prediligono alimenti prodotti in modo sostenibile.</p>	<ul style="list-style-type: none">• prestano attenzione, nella scelta del catering, agli aspetti ecologici e alle diverse forme di alimentazione.• analizzano dettagliatamente i dati chiave / i criteri dell'evento pianificato e traggono i passi necessari.• riflettono attentamente sul loro modo di procedere nella pianificazione e nell'organizzazione dell'evento e ricavano misure di ottimizzazione.
--	--

5.6 Campo di competenze operative E: Pianificare il self-management

Situazione professionale	Criteri per la valutazione delle prestazioni (potenziale d'implementazione; conoscere, comprendere; atteggiamenti, valori, motivazione; metacognizione, capacità di riflessione)
<p>E1: Assicurare lo sviluppo delle proprie competenze e la propria flessibilità</p> <p>Gli/le assistenti di direzione sviluppano ulteriormente le loro principali competenze personali. Fanno regolarmente il punto della situazione, formulano obiettivi, pianificano misure di sviluppo e le implementano.</p> <p>Gli/le assistenti di direzione si perfezionano con regolarità per sviluppare ulteriormente le proprie competenze. Oltre a ricorrere alle offerte di formazione continua, si tengono aggiornati/e attraverso pubblicazioni e scambi con i colleghi e integrano le nuove nozioni nel loro lavoro.</p> <p>Gli/le assistenti di direzione anticipano i processi di cambiamento e agiscono con la necessaria agilità. Si confrontano con i cambiamenti e sviluppano strategie per far fronte a possibili situazioni problematiche o conflitti. Pianificano e organizzano il processo di sviluppo in modo consapevole e proattivo.</p>	<p>Gli/le assistenti di direzione...</p> <ul style="list-style-type: none"> • implementano in modo coerente le misure di sviluppo professionale e personale. • dispongono di conoscenze applicative degli strumenti per eseguire i bilanci della situazione. • dispongono di solide conoscenze nella formulazione degli obiettivi. • dispongono di conoscenze di base nel campo della gestione del cambiamento. • mostrano interesse verso i processi di cambiamento. • si impegnano a effettuare regolarmente bilanci della situazione. • valutano in modo realistico i propri punti di forza e punti deboli traendone misure pertinenti. • riflettono sui processi di cambiamento in azienda in considerazione dei propri compiti attuali e individuano le aree di sviluppo personale per il futuro.
<p>E2: Applicare tecniche di lavoro efficaci</p> <p>Gli/le assistenti di direzione utilizzano tecniche di lavoro efficaci. Formulano obiettivi personali e di lavoro realistici e motivanti. Si aggiornano continuamente sui compiti da svolgere e delegano al reparto competente i compiti che non possono o non devono svolgere autonomamente. Attraverso una pianificazione temporale sistematica, assicurano che i compiti siano portati a termine in modo puntuale ed efficiente. Gli/le assistenti di direzione si accertano che la postazione di lavoro sia organizzata in modo da poter eseguire i compiti in modo ottimale.</p>	<p>Gli/le assistenti di direzione...</p> <ul style="list-style-type: none"> • utilizzano nel proprio lavoro tecniche, metodi e strumenti appropriati. • dispongono di solide conoscenze dei diversi metodi, strumenti e tecniche di lavoro. • si accertano di lavorare in modo efficiente ed efficace. • analizzano criticamente le proprie tecniche di lavoro e identificano adeguate misure di miglioramento.

<p>E3: Gestire le proprie risorse personali</p> <p>Gli/le assistenti di direzione badano al proprio equilibrio personale e attuano consapevolmente varie misure ricreative. Sanno come affrontare lunghe giornate di lavoro e organizzano il proprio orario lavorativo in modo flessibile. Gestiscono in modo costruttivo le situazioni di stress. Se necessario, adottano tecniche utili per la gestione dello stress. Si accertano che vi sia una giusta ponderazione degli interessi, chiariscono le aspettative della controparte e le proprie, creando così rapporti stabili. Riflettono sulla gestione delle proprie energie e pongono consapevolmente dei limiti nel proprio lavoro per mantenere il giusto equilibrio tra vita professionale e vita privata. Se non riescono in questo intento, cercano un dialogo con il proprio superiore per elaborare insieme delle misure (ad esempio la riduzione del carico di lavoro).</p>	<p>Gli/le assistenti di direzione...</p> <ul style="list-style-type: none"> • implementano in modo efficace la gestione delle proprie risorse. • dispongono di conoscenze applicative nella gestione delle risorse. • dispongono di solide conoscenze nella gestione dello stress. • prestano attenzione a mantenere il giusto equilibrio tra vita professionale e vita privata. • riflettono sulla gestione delle proprie energie e, se necessario, si pongono dei limiti in modo consapevole.
<p>E4: Costruire, ampliare e curare la propria rete di conoscenze</p> <p>Gli/le assistenti di direzione costruiscono strategicamente la propria rete di conoscenze e se ne prendono cura attivamente. Sono presenti nelle principali reti, partecipano a eventi rilevanti e curano i contatti con i diversi gruppi di interesse. Scambiano regolarmente opinioni sulle sfide professionali e integrano i risultati nel proprio lavoro. Gli/le assistenti di direzione curano uno scambio attivo anche all'interno dell'azienda. Sfruttano questi scambi per organizzare le proprie attività.</p>	<p>Gli/le assistenti di direzione...</p> <ul style="list-style-type: none"> • curano sistematicamente la rete personale. • dispongono di solide conoscenze nell'ambito della cura della propria rete sociale. • dispongono di conoscenze applicative dei social media. • prestano attenzione a costruire la propria rete in modo strategico. • agiscono nelle reti sociali come parte attiva in una comunità di esperti. • riflettono regolarmente sulle loro attività nella cura della rete di conoscenze e traggono misure di ottimizzazione.
<p>E5: Presentarsi in modo professionale</p> <p>Gli/le assistenti di direzione sono consapevoli di quanto sia importante avere un aspetto professionale in qualità di rappresentanti dell'azienda e si presentano in modo sicuro e competente. Implementano</p>	<p>Gli/le assistenti di direzione...</p> <ul style="list-style-type: none"> • agiscono come rappresentanti della propria azienda nei confronti dei gruppi di interesse interni ed esterni. • dispongono di conoscenze di base in ambito economico, politico e sociale.

<p>in modo coerente le particolarità dell'azienda sia nella propria presenza personale che nella presenza online.</p> <p>Gli/le assistenti di direzione utilizzano la loro vasta cultura generale nelle interazioni con i clienti e i collaboratori in modo mirato e competente, sono inoltre interessate alle attualità in ambito sociale, economico e politico.</p>	<ul style="list-style-type: none">• dispongono di una vasta cultura generale.• prestano attenzione alle particolarità dell'azienda nella loro presenza personale e digitale.• prestano attenzione a presentarsi con sicurezza di stile.• assicurano un comportamento orientato ai servizi con i gruppi di interesse interni ed esterni.• riflettono regolarmente sulle proprie nozioni di cultura generale, economia, politica e società e ne traggono possibili aree di sviluppo.
---	--

6 Allegato 2: Glossario⁵

Attestato federale di capacità AFC	Titolo conseguito al termine di una formazione professionale di base triennale o quadriennale.
Attestato professionale federale APF	Titolo conseguito con il superamento di un esame federale professionale di livello terziario B.
Caso di studio guidato	Il caso di studio guidato è una forma d'esame mediante la quale i candidati, partendo da una situazione pratica complessa, elaborano consecutivamente diversi compiti parziali. Questi compiti parziali sono ricavati da processi e compiti rilevanti della professione e richiedono, ad esempio, l'analisi di una determinata situazione, l'elaborazione di conclusioni, l'elaborazione di un concetto o anche un'applicazione concreta.
Certificato federale di formazione pratica CFP	Titolo conseguito al termine di una formazione professionale di base biennale.
Cestino della posta	Il cestino della posta è una forma d'esame in cui i candidati devono assegnare priorità a diverse attività tratte dal lavoro quotidiano. Queste attività a cui assegnare le priorità vengono messe a disposizione dei candidati sotto forma di diversi documenti.
Colloquio professionale (colloquio tecnico)	Il colloquio professionale è una forma d'esame nella quale i candidati affrontano un argomento professionale con un esperto o un'esperta. Durante questo colloquio mostrano di disporre di una comprensione professionale della materia e di essere in grado di argomentare, riflettere e pensare sotto forma di alternative.
Compensazione degli svantaggi legati all'handicap	Nel quadro degli esami della formazione e della formazione continua, le persone con disabilità hanno diritto a misure che compensino gli svantaggi legati al loro handicap. Fonte: consultata il 11.01.2021 da https://www.sbf.admin.ch/sbfi/it/home/formazione/fps/esami-federali/candidati-e-titolari-degli-attestati.html
Competenze professionali operative	La competenza è la capacità di un individuo di risolvere con successo determinati tipi di problemi e di far fronte a esigenze concrete di un determinato tipo. La competenza professionale operativa è la capacità di un individuo di esercitare con successo un'attività professionale facendo ricorso alle proprie competenze personali, metodologiche, professionali e sociali.
Criterio di valutazione	Un criterio di valutazione indica in base a quali parametri viene verificata una competenza. I parametri includono le conoscenze tecniche e le competenze richieste. I criteri sono formulati prima dell'esame e indicano cosa ci si aspetta e cosa si osserva, quali prestazioni devono essere fornite e quali competenze devono essere presenti per ottenere un buon risultato. Servono come base per la correzione o la valutazione di un esame.
Critical Incident	I Critical Incidents (risoluzione di situazioni critiche rilevanti per il posto di lavoro) sono una forma d'esame. Un Critical Incident descrive una situazione critica rilevante sul posto di lavoro che può essere risolta mediante competenze selezionate. Ai candidati viene presentata una situazione pratica sulla base della quale descrivono un modo di procedere concreto.
Dimensione di competenza: atteggiamento, motivazione	→ Competenza (operativa) che si riferisce agli aspetti motivazionali che sono necessari per la prontezza ad agire con successo.

⁵ Alcuni termini sono stati estratti dal glossario della SEFRI.

Dimensione di competenza: conoscere / comprendere	→ Competenza (operativa) che si riferisce alle conoscenze professionali di cui dispone una persona. Esse comprendono, ad esempio, il sapere professionale, le basi teoriche, la conoscenza di metodi e processi.
Dimensione di competenza: metacognizione	→ Competenza (operativa) che si riferisce alla capacità di riflessione e di analisi necessaria per un'impostazione professionale del comportamento descritto.
Dimensione di competenza: potenziale d'implementazione	→ Competenza (operativa) che si riferisce alla capacità d'implementazione. Essa descrive un'attività o un'azione concreta in una situazione lavorativa.
Diploma professionale federale EPS	Titolo conseguito con il superamento di un esame professionale superiore di livello terziario B.
Direttive	Le direttive contengono informazioni più approfondite sul regolamento d'esame. Vengono emanate dalla commissione d'esame, dalla commissione per la garanzia della qualità o dall'organo responsabile e hanno la funzione di spiegare meglio ai candidati il contenuto del regolamento. A differenza di quest'ultimo, le direttive non contengono disposizioni normative. Le direttive devono essere redatte in modo da permettere il superamento dell'esame anche a chi non ha frequentato un corso, quindi i criteri di valutazione (ossia i criteri legati alle prestazioni) devono essere definiti per ogni parte d'esame.
Gioco di ruolo	Il gioco di ruolo è una forma d'esame nella quale viene simulato un colloquio tratto dal contesto professionale dei candidati. La situazione di colloquio può essere sia di confronto che di cooperazione. I candidati assumono sempre il ruolo del professionista.
Modello "sistema classico"	Il modello "sistema classico" consiste in un esame che verifica in modo il più possibile completo le principali competenze operative del profilo di qualificazione in base a un campione rappresentativo.
Organizzazione del mondo del lavoro (oml)	Per organizzazioni del mondo del lavoro si intendono partner sociali, associazioni professionali, altre organizzazioni competenti e altri operatori della formazione professionale. Le organizzazioni a carattere puramente scolastico non sono considerate organizzazioni del mondo del lavoro. Le organizzazioni del mondo del lavoro costituiscono, da sole o insieme ad altre organizzazioni del mondo del lavoro, l'organo responsabile degli esami federali.
Organo responsabile	L'organo responsabile è competente dello sviluppo, della diffusione e dell'aggiornamento periodico del regolamento d'esame e delle direttive. È inoltre responsabile della convocazione e dello svolgimento degli esami federali. L'organo responsabile è composto da una o più organizzazioni del mondo del lavoro (oml) e di regola opera a livello nazionale.
Orientamento alle competenze	Per orientamento alle competenze si intende l'impostazione concettuale dei titoli di studio federali e delle offerte di formazione federali, che si orientano alle competenze professionali operative. I futuri professionisti non devono solo conoscere fatti, ma devono essere in grado di applicare le loro conoscenze in situazioni specifiche nelle quali devono svolgere compiti inusuali o affrontare problemi che non sono correttamente definiti o che richiedono la collaborazione con altre persone e implicano un elevato grado di responsabilità
Periti d'esame	I periti d'esame sono esperte ed esperti qualificati che hanno l'incarico di preparare e svolgere esami o parti d'esame a nome dell'organo responsabile. Si tratta di professionisti qualificati.

Portfolio personale	Il portfolio personale è una forma d'esame che include il bilancio delle competenze che si riferisce, tra l'altro, alla presentazione del lavoro e alla griglia delle competenze. I candidati con l'aiuto del portfolio personale documentano, analizzano e riflettono sulla propria pratica professionale e fissano le loro intuizioni e conclusioni.
Presentazione	Con il metodo d'esame della presentazione si mettono alla prova le competenze di presentazione dei candidati. Essi elaborano un compito tipico della professione e presentano il risultato alle esperte e agli esperti. Al centro della valutazione c'è la qualità della presentazione.
Profilo professionale	Il profilo professionale è una descrizione sintetica della professione e indica il campo d'attività (ad esempio gruppi target, interlocutori di riferimento, clienti), le principali competenze professionali operative o i criteri di prestazione nonché i requisiti per l'esercizio della professione (autonomia, creatività/innovazione, ambiente di lavoro, condizioni di lavoro). Illustra inoltre il contributo della professione alla sostenibilità economica, sociale ed ecologica. Il profilo professionale è parte integrante del regolamento d'esame (obbligatorio) e delle direttive (facoltativo).
Regolamento d'esame	Il regolamento d'esame è il documento di riferimento normativo per gli esami professionali e gli esami professionali superiori. Viene redatto sulla base di un modello. Il regolamento d'esame deve essere approvato dalla SEFRI.
Ricusaione	Una ricasazione è una richiesta motivata di cambiare i periti assegnati per un esame o una parte d'esame.
Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI	La Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione è l'autorità federale che approva i regolamenti d'esame ed esercita la sorveglianza sugli esami federali professionali e sugli esami professionali federali superiori. Per ulteriori informazioni: www.sefri.admin.ch .
Simulazione operativa	La simulazione operativa è una forma d'esame nella quale ai candidati viene chiesto di mostrare concretamente in un ambiente simulato il loro modo di procedere in una situazione professionale di routine oppure di descrivere le azioni che eseguirebbero in tale contesto.