

---

**Piano di formazione 47121**

---

**Mediamatiker / Mediamatikerin EFZ**  
**Médiamaticien / Médiamaticienne CFC**  
**Mediamatico / Mediamatica AFC**

---

ICT Formazione professionale

Approvato il 11 novembre 2010

(Stadio il 10 giugno)

---

## Indice

1	Introduzione	3
1.1	Designazione della professione	3
1.2	Profilo professionale	3
2	Parte A: Competenze operative	6
3	Parte B: Griglia delle lezioni	89
4	Parte C: Organizzazione, ripartizione e durata dei corsi interaziendali	90
4.1	Scopo	90
	Scopo	90
4.2	Ente responsabile	90
4.3	Organi	90
4.4	Durata, periodo e contenuti dei corsi CI	90
4.4.1	Valutazione	91
5	Parte D: Procedura di qualificazione	92
5.1	Organizzazione	92
5.2	Campi di qualificazione	92
5.2.1	Lavoro pratico	92
5.2.2	Conoscenze professionali e cultura generale	92
5.3	Valutazione	93
6	Approvazione ed entrata in vigore	94
7	Allegato	95
7.1	Documenti principali	95
7.2	Indicazioni metodologiche	96
7.2.1	Descrizione dei livelli tassonomici	96
7.2.2	Collaborazione tra i luoghi di formazione	97

---

## 1 Introduzione

Il presente piano di formazione descrive le competenze che devono essere pretese da una persona in formazione per poter esercitare la sua professione. Si basa sul profilo della professione descritto nell'art. 1 dell'ordinanza sulla formazione di base. La struttura del piano di formazione si orienta sui campi di attività professionali della persona in formazione. In questo modo l'attività professionale dovrebbe essere rappresentata il più possibile vicino alla pratica. Una priorità importante è dunque accordata alla messa in pratica in tutti i luoghi di formazione.

---

### 1.1 Designazione della professione

Mediamatiker/Mediamatikerin  
Médiamaticien / Médiamaticienne  
Mediamatico / Mediamatica  
Mediamatician

---

### 1.2 Profilo professionale

Con l'arrivo di Internet l'attuale società del sapere ha ottenuto dei nuovissimi mezzi di comunicazione e di informazione, che l'azienda deve sfruttare allo scopo di ottenere dei vantaggi ad esempio nel marketing o con la concorrenza.

Appaiono costantemente delle nuove possibilità che i professionisti di oggi gestiscono con difficoltà a causa delle competenze interdisciplinari che esse richiedono. Anche per i normali utenti è difficile sfruttare le nuove numerose possibilità per, ad esempio, rendere attrattivi i siti web attuali aggiungendo nuove immagini animate, suoni e musiche oppure utilizzare nuovi mezzi di comunicazione in modo sensato.

Qui il mediamatico / la mediamatica costruisce i ponti tra tecnica e utente.

Mentre gli specialisti si assumono la responsabilità degli incarichi per la concezione e al realizzazione, ad esempio, di siti Internet, piccole reti di computer o campagne pubblicitarie, il mediamatico / la mediamatica prende in consegna successivamente la manutenzione, l'impiego e l'assistenza sul posto.

Mediamatiche e mediamatici sono dei professionisti nell'ambito e nell'uso delle tecnologie della comunicazione nei campi interdisciplinari della concezione multimediale e dell'informatica e per attività commerciali e creative in questo ambito. Utilizzano i nuovi canali di comunicazione e i nuovi media, lavorano con immagini in movimento, preparano contenuti e dati in modo visuale, realizzano delle presentazioni multimediali, aggiornano i siti web e Intranet e gestiscono delle piccole reti e i rispettivi utenti. Collegano tra di loro e coordinano i dipartimenti interni e comunicano con i media, le case editrici, le stamperie, le aziende informatiche e con i clienti interni ed esterni. Sono polivalenti nella comunicazione aziendale, nell'informatica, nel marketing e nell'amministrazione.

Qui il mediamatico / la mediamatica costruisce ponti tra specialisti e utenti.

Grazie alle loro ampie conoscenze di base, possono fornire dei preziosi servizi sia in piccole e medie aziende come anche nelle grosse aziende. Grazie ai suoi numerosi aspetti di comunicazione e di creazione, la professione di mediamatico/mediamatica è adatta soprattutto alle donne.

### **Le principali competenze operative professionali**

Le competenze operative professionali del mediamatico sono ripartite su sei campi:

- 1 Produzione di dati e utilizzo di mezzi multimediali
- 2 Realizzazione di grafica / design
- 3 Impiego di mezzi TIC
- 4 Partecipazione all'amministrazione e all'economia aziendale
- 5 Gestione di marketing e comunicazione
- 6 Partecipazione alla realizzazione di progetti

Le descrizioni dettagliate dei sei campi di competenza operativa sono elencate nel presente piano di formazione sotto il punto A.

### **Esercizio della professione**

L'accento messo sulle competenze interdisciplinari nell'apprendistato come anche sulle conoscenze di base nei settori della tecnologia, della concezione e dell'economia aziendale, permette ai mediamatici di pensare e di agire in maniera globale e in rete. Sono dei partner preziosi nella comunicazione, nelle interfacce tra i settori specialistici e il servizio informatico come anche nello servizio stesso e occupano così un ruolo importante nella nostra società di comunicazione.

Per questo ruolo sono richiesti degli specialisti innovativi, creativi e aperti con ampie conoscenze. Hanno bisogno di una certa logica tecnica, interesse ai nuovi media, capacità creative e un pensiero economico-aziendale. I mediamatici/mediamatiche lavorano in team e in gruppi di lavoro interdisciplinari. La costruzione delle competenze operative avviene attraverso incarichi e progetti.

Grazie alle loro ampie e generiche conoscenze dei professionisti, possiedono una solida base per una specializzazione, per la quale si concentrano molto in fretta nella pratica su un determinato campo per sviluppare uno o più dei suoi punti forti. Dopo l'apprendistato è possibile frequentare dei corsi di formazione continua per la preparazione ad esami di professione o esami professionali superiori oppure accedere alle scuole specializzate superiori oppure alle scuole universitarie professionali.

### **Significato della professione per la società, l'economia, la natura e la cultura**

Nella società dell'informazione, l'importanza della professione di mediamatico/mediamatica continuerà ad aumentare. Grazie alla fusione tra telefonia, tecnologie informatiche, tecnologie video e audio, compariranno sempre nuove possibilità d'applicazione. Il profilo professionale ha un elevato potenziale di crescita. Si suppone che i suoi campi di attività continueranno a aumentare di importanza.

La formazione di mediamatico/mediamatica esige una grande flessibilità professionale e rappresenta quindi una base preziosa in caso di un'eventuale riconversione in un altro campo professionale.

#### Basi della formazione

La formazione professionale di base dura 4 anni. Si suddivide in formazione professionale pratica, corsi interaziendali e formazione scolastica.

Nei corsi di introduzione vengono introdotte le competenze operative in modo tale da facilitare alle persone in formazione la loro attuazione nella pratica professionale. Essi hanno luogo nei primi due anni della formazione.

#### *Formazione scolastica*

La formazione scolastica è composta dalle conoscenze professionali con la cultura generale integrata e dallo sport. Le esigenze per mediamatiche e mediamatici sono in quasi tutti i campi maggiori o nettamente maggiori rispetto a quanto previsto dal piano studi quadro delle lezioni di cultura generale.

#### *Formazione nella pratica professionale*

La formazione nella pratica professionale avviene nell'azienda formatrice, in una scuola d'arti e mestieri oppure in una rete di aziende di formazione. La rete di aziende di formazione è adatta per quelle aziende che non possono offrire tutte le competenze operative.

## 2 Parte A: Competenze operative

Nella seguente parte del piano di formazione tutte le informazioni importanti concernenti le competenze operative. Queste ultime sono state elaborate a partire dall'analisi delle attività utilizzando il metodo degli obiettivi di formazione Triplex. Le spiegazioni metodologiche le trovate nell'allegato di questo piano di formazione.

### Panoramica delle competenze operative professionali del mediamatico/a

Il seguente profilo di qualificazione è un riassunto delle competenze operative professionali che i mediamatici/mediamatiche dovrebbero possedere al termine della formazione. Questo profilo è la base degli obiettivi di formazione descritti in seguito.

A partire dal 3° anno di formazione ha luogo un approfondimento in almeno tre dei campi di competenza operativa 1-5 secondo le caratteristiche professionali dell'azienda di formazione. La formazione nella pratica professionale nel campo di competenza operativa 6 «Partecipazione alla realizzazione di progetti» è vincolante per tutte le aziende formatrici.

Campo di competenza operativa		Competenze operative professionali						
1	Produzione di dati e utilizzo di mezzi multimediali	1.1: Creazione di dati grezzi per contenuti multimediali destinati a diversi mezzi di comunicazione	1.2: Elaborazione autonoma e tecnicamente corretta di dati multimediali	1.3: Preparazione di contenuti multimediali adatti alle esigenze della clientela e dei mezzi di comunicazione				
2	Realizzazione di grafica / design	2.1: Sviluppo di proposte nel campo del design e loro attuazione con senso di responsabilità e secondo le esigenze del cliente	2.2: Creazione autonoma di animazioni	2.3: Creazione di interfacce chiare e intuitive	2.4: Rappresentazione chiara e autonoma di informazioni complesse	2.5: Preparazione di dati di stampa per elaborazione successiva		

3	<b>Impiego di mezzi TIC</b>	3.1: Realizzazione in autonomia di sistemi per postazioni di lavoro	3.2: Valutazione, installazione, configurazione e manutenzione di periferiche e apparecchi multimediali	3.3: Installazione, adattamento e supporto di programmi applicativi, in modo autonomo e tecnicamente corretto	3.4: Assistenza per reti lato client di dimensioni ridotte conformemente alle norme di sicurezza	3.5: Attuazione responsabile di misure di protezione TIC secondo le prescrizioni aziendali	3.6: Sviluppo e manutenzione di pagine web con i linguaggi di script in conformità alle necessità del cliente	3.7: Creazione in autonomia di semplici banche dati
4	<b>Partecipazione all'amministrazione e all'economia aziendale</b>	4.1: Conoscenza e applicazione responsabile dei regolamenti e dei processi aziendali	4.2: Servizio alla clientela e agli interessati secondo le prescrizioni aziendali e comunicazione in tre lingue	4.3: Redazione e/o richiesta di preventivi secondo le prescrizioni aziendali, in autonomia o in base alle istruzioni ricevute	4.4: Gestione della corrispondenza aziendale in modo autonomo, affidabile e nel rispetto delle prescrizioni aziendali	4.5: Collaborazione in ambiti relativi alle finanze aziendali		
5	<b>Gestione di marketing e comunicazione</b>	5.1: Organizzazione e supporto di attività di marketing in collaborazione con i responsabili	5.2: Partecipazione assistita alla realizzazione di prodotti di marketing	5.3: Supporto competente alla comunicazione interna ed esterna	5.4: Preparazione conforme alle esigenze della clientela di documentazione e schede prodotto			
6	<b>Partecipazione alla realizzazione di progetti</b>	6.1: Definizione, pianificazione, realizzazione e conclusione di progetti di dimensioni ridotte	6.2: Preparazione, strutturazione e documentazione efficienti e sistematiche di lavori e incarichi	6.3: Assunzione di compiti di controlling dei progetti conformemente all'incarico e avviamento, previo accordo, di interventi correttivi				

Spiegazione delle abbreviazioni: CP = Conoscenze professionali, CG = Cultura generale

**Campo di competenza operativa 1:** Produzione di dati e utilizzo di mezzi multimediali

**1.1. Competenza operativa professionale:** Creazione di dati grezzi per contenuti multimediali destinati a diversi mezzi di comunicazione

I mediamatici/mediamatiche lavorano principalmente su incarichi di lavoro. Sulla base dell'incarico di lavoro, allestiscono la necessaria infrastruttura. Producono i dati grezzi necessari per contenuti multimediali per l'utilizzo interno aziendale o per incarichi di clienti. A seconda del fabbisogno filmano con una videocamera diverse scene, scattano delle fotografie con una macchina fotografica ed effettuano delle semplici registrazioni audio. Rispettano rigorosamente l'incarico di lavoro e i desideri del cliente. Verificano la qualità dei dati grezzi e discutono i risultati con il committente.

**1.1.1** I mediamatici/mediamatiche sono in grado di creare dati grezzi per contenuti multimediali.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
1.1.1.1.	Sono in grado di utilizzare correttamente gli attuali apparecchi per la creazione di dati grezzi con l'aiuto dei manuali utente.		C3	
1.1.1.2.	Sono in grado di descrivere completamente le singole fasi di creazione di dati grezzi.	CP: C2		
1.1.1.3.	Sanno nominare gli aspetti più importanti da rispettare nella ricezione di un ordine per la creazione di dati grezzi.  Sanno giustificare in modo comprensibile per quale motivo considerano importanti tali aspetti.	CP: C2  CP: C5		
1.1.1.4.	Sono in grado di scegliere in modo autonomo un apparecchio di registrazione adatto per l'esecuzione di un incarico di creazione di dati grezzi.			CI 3: C3

1.1.2 I mediamatici/mediamatiche possiedono delle conoscenze approfondite concernenti l'utilizzo tecnico corretto e ad alta efficienza energetica di apparecchi video, foto e audio e il trattamento di dati grezzi.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
1.1.2.1.	Sono in grado di spiegare in modo comprensibile ad un profano la differenza tra analogico e digitale.	CP: C2		
1.1.2.2.	Sono in grado di descrivere attraverso degli esempi, cosa c'è da capire sul concetto di Copyright.	CP: C2		
1.1.2.3.	Sanno nominare in modo completo le proprietà dei più importanti formati di dati, di compressione e di supporti di memorizzazione.	CP: C2		
1.1.2.4.	Sanno descrivere le caratteristiche essenziali dei differenti tipi di connettori e di cavi.	CP: C2		
1.1.2.5.	Sanno nominare correttamente i punti più importanti che devono essere rispettati per un utilizzo adeguato dei differenti apparecchi audio e video.	CP: C2		

1.1.3 I mediamatici/mediamatiche sono motivati a sfruttare il loro potenziale creativo nella produzione di dati grezzi.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
1.1.3.1.	Sono in grado di elaborare in modo autonomo differenti varianti nella produzione di dati grezzi multimediali.			CI 3: C3

1.1.3.2.	Sono in grado di elaborare in modo autonomo differenti varianti nella produzione di dati grezzi per la composizione.			CI 3: C3
1.1.3.3.	Sono in grado di decidere in modo autonomo e conveniente fino a che punto devono attenersi alle prescrizioni e in quale misura possono dar sfogo alla loro creatività nella produzione di dati grezzi.		C4	

<b>1.1.4</b> I mediamatici/mediamatiche sono in grado di valutare se i dati grezzi che hanno prodotto sono conformi alle esigenze del cliente rispettivamente dell'incarico.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
1.1.4.1.	Sono in grado di impiegare correttamente i metodi adatti per il controllo della qualità dei dati grezzi ottenuti.	CP: C3		
1.1.4.2.	Sanno nominare differenti criteri grazie ai quali verificano se i dati grezzi ottenuti corrispondono ai desideri del cliente rispettivamente dell'incarico.	CP: C2		
1.1.4.3.	Sanno mostrare attraverso degli esempi cosa significa pensare e agire nell'interesse del cliente nella produzione di dati grezzi.			CI 3: C2
1.1.4.4.	Sono in grado di assicurare un uso scrupoloso e parsimonioso del materiale in relazione alla struttura dei costi di un'azienda.	CP / CG: C3		

**1.2. Competenza operativa professionale:** Elaborazione autonoma e tecnicamente corretta di dati multimediali

I mediamatici/mediamatiche trasferiscono filmati, fotografie e suoni da una camera o da un apparecchio di registrazione sul computer. Elaborano questi dati grezzi con i programmi adatti e li esportano nei necessari formati di destinazione. Con questo si conformano all'incarico di lavoro e preparano sistematicamente i processi di elaborazione sulla base di un workflow predefinito. In caso di domande, si mettono d'accordo con gli interlocutori competenti interni.

**1.2.1** I mediamatici/mediamatiche sono in grado di elaborare i dati grezzi collezionati attraverso dei programmi appropriati.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
1.2.1.1.	Sono in grado di scegliere in modo autonomo gli strumenti di lavoro disponibili adatti per l'elaborazione di dati grezzi.		C3	
1.2.1.2.	Sono in grado di utilizzare in modo mirato i software specifici aziendali per l'elaborazione di dati multimediali.		C3	
1.2.1.3.	Sono in grado di descrivere correttamente le differenti tecniche di montaggio.	CP: C2		
1.2.1.4.	Sono in grado di applicare correttamente le differenti tecniche di montaggio.			CI 3: C3
1.2.1.5.	Sono in grado di spiegare correttamente il funzionamento dei differenti metodi di compressione dati.	CP: C2		
1.2.1.6.	Sanno impiegare in modo mirato i singoli metodi di compressione.		C3	
1.2.1.7.	Sono in grado di utilizzare in modo autonomo i differenti metodi di compressione dati.			CI 3: C3

1.2.2 I mediamatici/mediamatiche possiedono delle conoscenze approfondite concernenti l'utilizzo dei diversi programmi d'elaborazione audio, video e immagini come anche dei metodi di compressione dati.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
1.2.2.1.	Sono in grado di spiegare in modo comprensibile quale software è il più adatto per l'elaborazione di differenti dati grezzi.	CP: C2		
1.2.2.2.	Sanno nominare in modo completo le differenti tappe dal trasferimento dei dati grezzi sul PC fino all'esportazione nei necessari formati di destinazione.	CP: C1		
1.2.2.3.	Sono in grado di descrivere con parole proprie le più importanti nozioni delle interfacce grafiche.	CP: C2		
1.2.2.4.	Sanno mostrare attraverso degli esempi tratti dalla loro quotidianità aziendale quali tecniche possono essere utilizzate in ambito della gestione di dati multimediali.	CP: C2		
1.2.2.5.	Sanno descrivere gli aspetti più importanti che devono essere rispettati nell'unione di differenti media.	CP: C2		
1.2.2.6.	Sanno spiegare in modo comprensibile le differenti possibilità d'ottimizzazione di formati.	CP: C2		

<b>1.2.3</b> I mediamatici/mediamatiche sono in grado di riflettere sull'intero processo d'elaborazione sulla base di un workflow predefinito e di riconoscere il potenziale di miglioramento.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
1.2.3.1.	Sono in grado di archiviare dati multimediali conformemente alle esigenze del cliente e dell'azienda.		C3	
1.2.3.2.	Sono in grado di documentare il proprio lavoro in una forma appropriata come base per i colloqui con il cliente e per la successiva fatturazione.	CP/CG: C5		
1.2.3.3.	Sono in grado di spiegare di fronte al cliente in modo comprensibile i possibili mutamenti dell'incarico.		C3	
1.2.3.4.	Sanno nominare dei criteri plausibili attraverso i quali possono accertare se un prodotto finale corrisponde all'incarico.		C2	
1.2.3.5.	Sono in grado di riflettere sul processo di elaborazione di un incarico e di riconoscere le misure di miglioramento.		C4	

**1.3. Competenza operativa professionale:** Preparazione di contenuti multimediali adatti alle esigenze della clientela e dei mezzi di comunicazione

I mediamatici/mediamatiche accettano un incarico multimediale da un cliente o da un superiore, ne definiscono in modo autonomo una procedura di lavoro dettagliata e pianificano i mezzi adeguati. Discutono la loro pianificazione con i superiori o con i competenti collaboratori e se necessario l'adattano. Durante l'esecuzione, se necessario, assemblano in modo adeguato i diversi media (stampa, schermo, animazione). Dopo l'esecuzione dell'incarico, consegnano il risultato al cliente. Concludono l'incarico in modo tale che il cliente sia soddisfatto.

**1.3.1** I mediamatici/mediamatiche sono in grado di preparare dei contenuti multimediali adatti alle esigenze della clientela e dei mezzi di comunicazione.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
1.3.1.1.	Sono in grado di scegliere in modo autonomo gli strumenti disponibili adatti per la preparazione di contenuti multimediali per l'esecuzione dell'incarico.		C3	
1.3.1.2.	Sono in grado di elencare in modo completo quegli aspetti che un incarico deve comprendere per poter essere eseguito.	CP: C2		
1.3.1.3.	Sono in grado di redigere delle liste di controllo appropriate per garantire la qualità nella realizzazione di contenuti multimediali.	CP/CG: C3		
1.3.1.4.	Sono in grado di utilizzare correttamente i differenti metodi di controllo del prodotto finale.		C3	

1.3.2 I mediamatici/mediamatiche possiedono delle conoscenze approfondite in ambito dell'utilizzo e del trattamento dei media.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
1.3.2.1.	Sono in grado di utilizzare in modo competente i differenti formati di destinazione, formati di dati e piattaforme.	CP: C3		
1.3.2.2.	Sono in grado di descrivere in modo comprensibile su cosa bisogna fare attenzione nel controllo e manutenzione di ogni singolo prodotto in ambito dei media.	CP: C2		

1.3.3 I mediamatici/mediamatiche conoscono i fattori di riuscita per la creazione di una relazione con il cliente				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
1.3.3.1.	Sanno descrivere in modo comprensibile attraverso degli esempi quali media di comunicazione sono adatti a determinati gruppi target.	CP/CG: C2		
1.3.3.2.	Sono in grado di nominare e giustificare i diversi fattori di riuscita per la creazione di una relazione con il cliente.	CP/CG: C3		
1.3.3.3.	Sanno mostrare attraverso degli esempi come il rapporto tra l'ambiente del cliente e il prodotto può influenzare la relazione con il cliente.	CP/CG: C2		
1.3.3.4.	Sanno mostrare in modo comprensibile l'importanza della comunicazione dei risultati intermedi al cliente.	CP: C2		

1.3.4 I mediamatici/mediamatiche sono motivati ad eseguire in modo coscienzioso un incarico in armonia con clienti interni o esterni.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
1.3.4.1.	Sono in grado di utilizzare in modo adeguato le differenti tecniche per una comunicazione attiva.		C3	
1.3.4.2.	Sono in grado di mostrare al cliente le differenti varianti per la realizzazione di contenuti multimediali.		C3	
1.3.4.3.	Sanno comunicare in modo comprensibile i risultati intermedi al cliente.		C3	

1.3.5 I mediamatici/mediamatiche sono in grado di riflettere sul proprio lavoro in modo da verificare se corrisponde ai desideri del cliente.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
1.3.5.1.	Sanno descrivere in modo plausibile gli errori più ricorrenti nella realizzazione di un incarico multimediale come anche le possibilità per evitarli.	CP: C2		
1.3.5.2.	Sono in grado di presentare in modo autonomo il "visto si stampi" al cliente.		C3	

**Campo di competenza operativa 2:** Realizzazione di grafica / design

**2.1. Competenza operativa professionale:** Sviluppo di proposte nel campo del design e loro attuazione con senso di responsabilità e secondo le esigenze del cliente

I mediamatici/mediamatiche lavorano in base alle direttive grafiche. Si procurano le necessarie informazioni e redigono un piano di lavoro sulla base dei desideri del cliente. Sviluppano delle proposte di design per prodotti elettronici o per la stampa tenendo in considerazione il corporate design del committente. I mediamatici/mediamatiche realizzano i mezzi ausiliari per la pubblicità (ad esempio slogan, loghi, imballaggi etc.) a seconda del prodotto o delle istruzioni e accordi interni con i settori specialistici. Realizzano nel design i desideri del cliente. Sono coscienti della loro responsabilità e sono molto esigenti nel proprio lavoro. Controllano regolarmente la conformità delle loro realizzazioni rispetto ai desideri del cliente.

**2.1.1** I mediamatici/mediamatiche sono in grado di sviluppare delle semplici proposte di design (prevalentemente layout web) e di realizzarle conformemente alle esigenze del cliente.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
2.1.1.1.	Sono in grado di spiegare in modo dettagliato lo svolgimento di un briefing di design tenendo conto di tutti gli aspetti importanti (tipografia, gamma di colori, simbologia, formulazioni, trame, immagini animate).	CP: C2		
2.1.1.2.	Sono in grado di condurre in modo autonomo un briefing di design e di integrarci tutti gli aspetti importanti (tipografia, gamma di colori, linguaggio delle immagini, simbologia, formulazioni, trame, immagini animate).		C3	
2.1.1.3.	Sono in grado di elaborare un'identità visiva conformemente a un gruppo target e tenendo conto del CI/CD.		C3	
2.1.1.4.	Sanno scegliere in modo autonomo tra le applicazioni a disposizioni quelle più adatte per gli incarichi di composizione.		C4	

2.1.2 I mediamatici/mediamatiche possiedono le conoscenze di base sulla teoria dei colori e delle forme, della tipografia come anche le basi del CI/CD.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
2.1.2.1.	Sono in grado di spiegare correttamente attraverso degli esempi l'effetto dei colori e delle loro combinazioni sull'osservatore.	CP: C2		
2.1.2.2.	Sono in grado di spiegare gli aspetti importanti che devono essere rispettati nella tipografia.	CP: C2		
2.1.2.3.	Sono in grado di accrescere costantemente le loro capacità di composizione di espressione rispettando i limiti delle condizioni quadro (ad esempio CI/CD).	CG: C3		
2.1.2.4.	Sono in grado di realizzare correttamente gli elementi specificati in un catalogo di design (CI/CD) tenendo conto delle ideologie dell'utente.		C3	

2.1.3 I mediamatici/mediamatiche hanno conosciuto le caratteristiche dei media di output (stampante, schermo etc.) e possiedono delle conoscenze di base nei differenti programmi grafici.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
2.1.3.1.	Sono in grado di spiegare in modo comprensibile la differenza tra il formato vettoriale e il formato pixel.	CP: C2		
2.1.3.2.	Sanno descrivere correttamente i formati standard di schermi e carta (ad esempio DIN, A4, HD, 16:9).	CP: C2		

2.1.3.3.	Sono in grado di spiegare in modo comprensibile a terze persone la differenza tra una mescolanza additiva di colori e una mescolanza sottrattivi di colori (RGB/CMYK).	CP: C2		
2.1.3.4.	Sono in grado di intraprendere in modo strutturato un'analisi tecnica di un determinato media.			CI 3: C4
2.1.3.5.	Sono in grado di intraprendere in modo strutturato un'analisti creativa di un determinato media.			CI 3: C4

2.1.4 I mediamatici/mediamatiche si sforzano nella composizione ad allinearsi in modo permanente ai desideri del cliente.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
2.1.4.1.	Sono in grado di adattare le proposte di design al gruppo target e all'ambiente del cliente.		C3	
2.1.4.2.	Sanno mettersi nei panni del cliente e tener conto dei desideri del cliente nello sviluppo di proposte di design.		C3	
2.1.4.3.	Sono in grado di mostrare attraverso degli esempi della loro quotidianità come assumono un atteggiamento di fornitore di servizi e di consultazione nello sviluppo di proposte di design, rispettando le differenti ideologie dell'utente.	CP/CG: C2		

<b>2.1.5</b> I mediamatici/mediamatiche sono in grado di analizzare il prodotto in rapporto alle caratteristiche e alle funzioni specifiche e di integrarle come base nel design.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
2.1.5.1.	Sanno nominare dei criteri sensati attraverso i quali verificano l'usabilità di un nuovo design.	CP: C2		
2.1.5.2.	Sono in grado di apportare gli adeguati miglioramenti al design sulla base delle critiche.		C5	
2.1.5.3.	Sono in grado di raccogliere informazioni dal cliente rispettivamente dal responsabile interno durante l'analisi di un prodotto.		C3	
2.1.5.4.	Sono in grado di tener conto in modo adeguato le ideologie e le moralità del cliente e dell'utente nella composizione di un design.	CP/CG: C3		
2.1.5.5.	Sono in grado di analizzare i diversi mezzi d'espressione in rapporto al loro effetto nelle differenti culture.	CG: C4		
2.1.5.6.	Sono in grado di valutare in modo critico un design sviluppato in rapporto alla composizione e all'estetica.	CP/CG: C4		
2.1.5.7.	Sono in grado di descrivere in modo comprensibile le differenti forme di espressione delle culture di massa e la ripercussione sul loro lavoro quotidiano.	CP/CG: C2		
2.1.5.8.	Sono in grado di ponderare le differenti varianti per quanto concerne il design di un prodotto e analizzarne i punti deboli e i punti forti.		C4	

**2.2. Competenza operativa professionale:** Creazione autonoma di animazioni

I mediamatici/mediamatiche accettano l'incarico per la realizzazione di un'animazione. Verificano se dispongono di tutte le informazioni necessarie e definiscono un piano di lavoro. Realizzano delle semplici animazioni nelle quali contenenti elementi video, audio e grafici. Compongono per esempio dei contenuti media animati per Internet o un'animazione con immagini animate in modo autonomo. Controllano la sincronizzazione tra suono e immagine.

**2.2.1** I mediamatici/mediamatiche sono in grado di creare delle animazioni in modo autonomo.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
2.2.1.1.	Sono in grado di adattare la velocità delle animazioni conformemente al gruppo target.	CP: C3		
2.2.1.2.	Sono in grado di coordinare suono e immagine di un'animazione in modo adeguato.	CP: C3		
2.2.1.3.	Sanno applicare in modo redditizio le differenti tecniche di montaggio nella creazione di animazioni.	CP: C3		
2.2.1.4.	Sanno applicare in modo mirato i differenti effetti speciali e sonori nella creazione di animazioni.	CP: C3		
2.2.1.5.	Sono in grado di creare una drammaturgia rispettivamente un exposé per un'animazione in modo autonomo e in modo comprensibile a terzi.	CP: C3		
2.2.1.6.	Sanno visualizzare in modo chiaro un'animazione pianificata attraverso uno storyboard rispettando in modo adeguato le ideologie e le moralità del cliente e dell'utente.	CP/CG: C3		

**2.2.2** I mediamatici/mediamatiche possiedono le conoscenze di base nell'impiego di software di animazione e nei criteri di riuscita di animazioni di grande effetto.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
2.2.2.1.	Sono in grado di spiegare correttamente le possibilità di utilizzo dei software di timeline, di effetti e di esportazione.	CP: C2		
2.2.2.2.	Sono in grado di utilizzare in modo competente i software di timeline, di effetti e di esportazione.			CI 3: C3
2.2.2.3.	Sanno spiegare in modo comprensibile attraverso degli esempi la differenza tra animazioni basate su timeline e delle animazioni basate su azioni.	CP: C2		
2.2.2.4.	Sono in grado di distinguere i differenti effetti nell'utilizzo di suoni nelle animazioni attraverso un esempio concreto.	CP: C3		

<b>2.2.3</b> I mediamatici/mediamatiche sono in grado di analizzare gli effetti degli oggetti nello spazio ed eventualmente fare gli adattamenti.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
2.2.3.1.	Sono in grado di utilizzare in modo mirato le relazioni di grandezza, proporzioni e prospettive nella creazione di animazioni.	CP: C3		

### 2.3. Competenza operativa professionale: Creazione di interfacce chiare e intuitive

I mediamatici/mediamatriche accettano l'incarico per la creazione di un'interfaccia utente. Verificano se dispongono di tutte le informazioni necessarie. I mediamatici/mediamatriche creano semplici interfacce utente e menu guida. Compongono le interfacce per siti web e per differenti media di comunicazione. Rispettano una struttura semplice e comprensibile per tutti. Compongono l'interfaccia in modo intuitivo. Verificano il loro lavoro in rapporto alla facilità d'uso.

#### 2.3.1 I mediamatici/mediamatriche sono in grado di creare semplici interfacce utente

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
2.3.1.1.	Sono in grado di creare delle semplici interfacce utente in modo tale che gli utenti si possono orientare velocemente.		C5	
2.3.1.2.	Sono in grado di utilizzare i simboli in modo appropriato nella creazione di interfacce utente.		C3	
2.3.1.3.	Sono in grado di utilizzare in modo redditizio i differenti metodi che facilitano all'utente la navigazione su un'interfaccia utente.	CP: C3		
2.3.1.4.	Sono in grado di analizzare attraverso un esempio scelto personalmente la differenza tra un'interfaccia utente ben strutturata e un'interfaccia utente poco strutturata.	CP: C3		

2.3.2 I mediamatici/mediamatiche sono afferrati sulle specifiche caratteristiche dei differenti media e sugli importanti criteri dell'usabilità.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
2.3.2.1.	Sono in grado di spiegare correttamente le specifiche caratteristiche dei differenti media.	CP/CG: C2		
2.3.2.2.	Sanno nominare le tipiche possibilità di utilizzo dei differenti media.	CP/CG: C1		

2.3.3 I mediamatici/mediamatiche sono motivati a comporre un'interfaccia in modo chiaro e semplice da utilizzare.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
2.3.3.1.	Sono in grado di spiegare con parole proprie e in modo comprensibile l'importanza che riveste una semplice e strutturata realizzazione di interfacce utente.	CP/CG: C2		
2.3.3.2.	Sono in grado di differenziare tra le informazioni importanti e le informazioni meno importanti nella realizzazione di interfacce.	CP: C3		
2.3.3.3.	Sono in grado di spiegare attraverso un esempio adatto il significato del concetto di design "reduce to the max" (concentrarsi sull'essenziale).	CP: C2		
2.3.3.4.	Sanno spiegare in modo pertinente le attuali convenzioni della percezione e il loro significato in ambito della composizione di interfacce.	CP: C2		

2.3.4 I mediamatici/mediamatiche sono in grado di verificare le interfacce secondo i criteri dell'usabilità e di prendere i necessari provvedimenti.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
2.3.4.1.	Sono in grado di utilizzare in modo redditizio le diverse procedure di test per la verifica dell'usabilità.	CP: C3		
2.3.4.2.	Sono in grado di eseguire delle effettive migliorie delle interfacce per quel che riguarda la facilità d'uso sulla base delle critiche.		C3	
2.3.4.3.	Sono in grado di riflettere sulle differenti varianti per il miglioramento della facilità d'uso delle interfacce e presentarle in modo chiaro ai clienti rispettivamente ai collaboratori interni.		C5	

**2.4. Competenza operativa professionale:** Rappresentazione chiara e autonoma di informazioni complesse

I mediamatici/mediamatriche ricevono un preciso incarico e pianificano il loro lavoro. Visualizzano le informazioni (presentazioni, diagrammi, piani, organigrammi) in modo leggibile. Rappresentano ad esempio dei dati di differenti tabelle in differenti diagrammi oppure compongono organigrammi. Elaborano una presentazione attraente. Verificano se la visualizzazione contiene tutti i messaggi importanti.

**2.4.1** I mediamatici/mediamatriche sono in grado di visualizzare delle informazioni complesse in modo leggibile.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
2.4.1.1.	Sono in grado di scegliere le varianti di visualizzazione che corrispondono all'obiettivo (mindmap, grafico di processi, illustrazione etc.).	CP/CG: C3		
2.4.1.2.	Sono in grado di differenziare tra le informazioni importanti e le informazioni meno importanti nella visualizzazione.	CP: C4		
2.4.1.3.	Sanno sviluppare in modo autonomo le adatte forme di rappresentazione per delle informazioni complesse.	CP: C3		
2.4.1.4.	Sanno spiegare con parole proprie le basi della percezione e della comprensione umana (psicologia dell'informazione).	CG: C2		

2.4.2 I mediamatici/mediamatiche possiedono delle buone conoscenze delle applicazioni di trattamento testo, di tabelle di calcolo, di presentazione e di elaborazione immagini come anche in ambito di design dell'informazione.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
2.4.2.1.	Sono in grado di utilizzare in modo affidabile i programmi di elaborazione d'immagini e di impaginazione grafica.	CP: C3		
2.4.2.2.	Sono in grado di utilizzare in modo affidabile gli strumenti di office.	CP: C3		
2.4.2.3.	Sono in grado di utilizzare in modo efficiente le applicazioni office e il software creativo professionale specifico per rappresentare le informazioni.		C3	
2.4.2.4.	Sono in grado di sviluppare un adatto layout rispettivamente trama di design (schermo o stampa, un lato o due lati) per una richiesta specifica.	CP: C3		
2.4.2.5.	Sono in grado di creare in modo professionale dei prodotti marketing (flyer, prospetti etc.) tenendo conto delle direttive aziendali.		C5	

2.4.3 I mediamatici/mediamatiche rispettano le regole importanti della tecnica di presentazione.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
2.4.3.1.	Sono in grado di spiegare in modo dettagliato quali aspetti sono da rispettare in una presentazione per quanto concerne struttura e navigazione.	CP: C2		
2.4.3.2.	Sono in grado di mostrare le differenti possibilità che sono adatte per illustrare delle informazioni (grafici, icone etc.).	CP: C2		
2.4.3.3.	Sono in grado di spiegare in modo corretto le basi per la visualizzazione di concetti chiave.	CP: C2		

2.4.3.4.	Sono in grado di visualizzare le informazioni in modo tale che i messaggi essenziali siano evidenti al primo colpo d'occhio.		C5	
2.4.3.5.	Sono in grado di scegliere per una presentazione i media (beamer, flipchart etc.) appropriato alla situazione.	CP: C3		
2.4.3.6.	Sanno utilizzare in modo vantaggioso i media di presentazione (beamer, flipchart etc.).		C3	
2.4.3.7.	Sono in grado di creare delle presentazioni in modo tale che sia riconoscibile il filo del discorso generale.		C3	
2.4.3.8.	Sono in grado di strutturare delle presentazioni in classe secondo un filo del discorso generale.	CP: C3		

<b>2.4.4</b> I mediamatici/mediamatiche sono in grado di controllare le informazioni per quanto concerne la loro leggibilità e la riproduzione dei dati grezzi centrali.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
2.4.4.1.	Sono in grado di spiegare in modo adeguato la leggibilità delle informazioni dal punto di vista del gruppo target.	CP: C2		
2.4.4.2.	Sanno descrivere i diversi criteri che sono adatti per valutare la leggibilità delle informazioni.	CP: C2		
2.4.4.3.	Sanno spiegare le caratteristiche tipografiche capaci di ottimizzare la lettura di stampe e su schermo.	CP: C2		

**2.5. Competenza operativa professionale:** Preparazione di dati di stampa per elaborazione successiva

I mediamatici/mediamatiche sono i partner per gli specialisti della stamperia. Preparano i design per la stampa e tengono conto dei differenti tipi di carta e di procedure di stampa. Prendono in considerazione nel loro lavoro le differenti gamme e profili di colori e li utilizzano in modo adeguato. Lavorano in stretta collaborazione con gli specialisti della stamperia. Controllano in modo preciso il “visto si stampi”.

**2.5.1** I mediamatici/mediamatiche sono in grado di preparare in modo tecnicamente corretto i media di stampa per la stampa.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
2.5.1.1.	Sono in grado di spiegare in modo corretto le condizioni per preparare nel migliore dei modi per la stampa il materiale grezzo tenendo conto della tavolozza dei colori, della risoluzione e raster.	CP: C2		
2.5.1.2.	Sanno preparare nel migliore dei modi per la stampa il materiale grezzo tenendo conto della tavolozza dei colori, della risoluzione e raster.			CI 3: C3
2.5.1.3.	Sono in grado di calibrare secondo le direttive gli apparecchi di input e output con l'hardware e il software corretto.		C3	

2.5.2 I mediamatici/mediamatiche possiedono delle conoscenze di base in ambito della teoria dei colori.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
2.5.2.1.	Sanno spiegare in modo comprensibile ad un profano le caratteristiche importanti e le possibilità di utilizzo del Pantone Matching Systems.	CP: C2		
2.5.2.2.	Sono in grado di elencare in modo completo gli importanti vantaggi nell'utilizzo delle prove di stampa.	CP: C1		
2.5.2.3.	Sono in grado di descrivere in modo comprensibile quali aspetti della teoria dei colori vengono descritti in riferimento alle tonalità, gradazione e istogramma.	CP: C2		

2.5.3 I mediamatici/mediamatiche possiedono delle conoscenze approfondite concernenti il processo di stampa, compresi i limiti e le possibilità della produzione di stampa.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
2.5.3.1.	Sono in grado di spiegare in modo comprensibile i vantaggi e gli svantaggi delle differenti tecnologie di stampa (ad esempio offset, stampa digitale, getto d'inchiostro, serigrafia).	CP: C2		
2.5.3.2.	Sanno elencare in modo completo le basi legali in rapporto al "visto si stampi".	CP/CG: C1		
2.5.3.3.	Sanno nominare i differenti metodi adatti per risparmiare nei costi e per realizzare una produzione di stampa ecologica.	CP: C1		
2.5.3.4.	Sono in grado di mostrare in modo realistico quali decisioni possono essere prese in modo autonomo durante il processo di stampa.		C2	

<b>2.5.4</b> I mediamatici/mediamatiche sono coscienti dell'importanza nel tener conto dei diversi tipi di carta e procedure di stampa nella preparazione dei media di stampa.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
2.5.4.1.	Sanno descrivere in modo strutturato e con parole proprie il procedimento di un processo generale di stampa.	CP/CG: C2		

<b>2.5.5</b> I mediamatici/mediamatiche sono in grado di analizzare il processo completo e di anticipare le possibili difficoltà nella stampa.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
2.5.5.1.	Sono in grado di nominare i problemi più frequenti che possono apparire nel processo di stampa durante il loro lavoro quotidiano e di descrivere in modo corretto le rispettive cause.		C2	

**Campo di competenza operativa 3:** Impiego di mezzi TIC

**3.1. Competenza operativa professionale:** Realizzazione in autonomia di sistemi per postazioni di lavoro

I mediamatici/mediamatiche accettano l'incarico. Si servono delle loro conoscenze dei differenti sistemi (hardware e software) e delle loro versioni per la pianificazione del procedimento. Trovano in modo autonomo ed efficiente i driver per ogni componente hardware e li installano.

**3.1.1** I mediamatici/mediamatiche sono in grado di installare i computer delle postazioni di lavoro in modo stabile e affidabile.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
3.1.1.1.	Sono in grado di installare correttamente il sistema operativo e i necessari driver dell'hardware tenendo conto delle direttive aziendali.			CI 1: C3
3.1.1.2.	Sanno procurarsi in modo autonomo i driver aggiornati nell'installazione dei sistemi operativi.			CI 1: C3
3.1.1.3.	Sanno descrivere correttamente gli errori più frequenti che possono apparire nell'allestimento di una postazione di lavoro e sanno spiegare in modo comprensibile come possono essere evitati.			CI 1: C2

3.1.2 I mediamatici/mediamatiche possiedono le conoscenze di base dei differenti sistemi operativi come anche una conoscenza di base dell'hardware.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
3.1.2.1.	Sanno spiegare attraverso degli esempi le differenze essenziali dei diversi sistemi operativi.	CP: C2		
3.1.2.2.	Sono in grado di descrivere correttamente le importanti caratteristiche degli attuali componenti hardware (ad esempio RAM, ROM, memoria di massa).	CP: C2		
3.1.2.3.	Sono in grado di spiegare le direttive rilevanti per il proprio lavoro in ambito dei diritti di licenza.	CG: C2		

3.1.3 I mediamatici/mediamatiche sono coscienti dell'importanza dei modi di procedere adattati alla situazione.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
3.1.3.1.	Sanno mostrare attraverso degli esempi quali tecniche impiegano nel loro lavoro quotidiano per assicurare un serio e sistematico modo di procedere.	CP: C2		

3.1.4 I mediamatici/mediamatiche sono in grado di verificare la funzionalità di un sistema nell'ambito di una procedura di test.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
3.1.4.1.	Sono in grado di eliminare gli errori che possono apparire nell'installazione di una postazione di lavoro.			CI 1: C3
3.1.4.2.	Sanno calcolare correttamente il consumo di energia e su queste basi sanno formulare delle raccomandazioni in rapporto all'economicità e all'alta efficienza energetica di un sistema.			CI 1: C3
3.1.4.3	Sono in grado di considerare in modo adeguato gli aspetti elettrostatici e relativi all'efficienza energetica (utilizzo corretto di componenti e gruppi di componenti), elettronici (livelli d'uscita delle interfacce) ed elettrici (utilizzo di alimentazioni) in ambito dei PC.			CI 1: C3

3.2. Competenza operativa professionale: Valutazione, installazione, configurazione e manutenzione di periferiche e apparecchi multimediali.
I mediamatici/mediamatiche accettano un incarico per l'acquisto e l'installazione di periferiche e di apparecchi multimediali e lo attuano. Installano le periferiche e gli apparecchi multimediali sia in rete che anche in locale ed effettuano la rispettiva configurazione. Localizzano ed analizzano i problemi che sorgono e li risolvono. Offrono anche un semplice supporto.

3.2.1 I mediamatici/mediamatriche sono in grado di valutare, installare configurare ed effettuare la manutenzione di periferiche e di apparecchi multimediali.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
3.2.1.1.	Sanno comprendere correttamente attraverso un colloquio con il cliente i suoi desideri e bisogni per quel che concerne le periferiche e gli apparecchi multimediali in modo da poter eseguire la rispettiva valutazione.		C3	
3.2.1.2.	Sono in grado di capire le descrizioni dei prodotti, le istruzioni etc. delle periferiche e degli apparecchi multimediali in lingua inglese e di riassumere correttamente i punti più importanti in un linguaggio standard.	CP: C3		
3.2.1.3.	Sono in grado di procurarsi in modo autonomo i driver aggiornati e i componenti software per il sistema definitivo nella pianificazione di installazione di periferiche e apparecchi multimediali.		C3	
3.2.1.4.	Sono in grado di installare e configurare in modo impeccabile i rispettivi driver e componenti software nell'installazione di periferiche e apparecchi multimediali.		C3	

3.2.2 I mediamatici/mediamatriche possiedono le conoscenze necessarie sulle caratteristiche delle periferiche e degli apparecchi multimediali e delle possibilità di connessione.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
3.2.2.1.	Sono in grado di spiegare in modo plausibile i vantaggi e gli svantaggi delle differenti possibilità di collegamento per periferiche e apparecchi multimediali (come ad esempio USB, firewire, rete).	CP: C2		

3.2.2.2.	Sono in grado di descrivere correttamente e in modo complessivo le caratteristiche principali delle attuali periferiche e apparecchi multimediali.	CP: C2		
----------	--	--------	--	--

<b>3.2.3</b> I mediamatici/mediamatiche sono pronti ad essere a disposizione degli utenti per domande e problemi.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
3.2.3.1.	Sanno spiegare con parole semplici e in modo comprensibile per un profano delle situazioni complesse concernente le periferiche e gli apparecchi multimediali.		C2	

<b>3.2.4</b> I mediamatici/mediamatiche sono in grado di riconoscere i problemi che si presentano, di analizzarli e di intraprendere i rispettivi provvedimenti.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
3.2.4.1.	Sanno descrivere correttamente gli errori più frequenti che si presentano nell'utilizzo di apparecchi multimediali e sanno spiegare passo per passo il procedimento per risolverli.			CI 3: C2
3.2.4.2.	Sanno descrivere correttamente gli errori più frequenti che si presentano nell'utilizzo di sistemi e sanno spiegare passo per passo il procedimento per risolverli.			CI 1: C2

**3.3. Competenza operativa professionale:** Installazione, adattamento e supporto di programmi applicativi, in modo autonomo e tecnicamente corretto

I mediamatici/mediamatriche accettano l'incarico per l'installazione di un software e lo attuano. Sanno utilizzare in maniera competente i software standard dell'azienda (ad esempio client mail) e sanno adattare il software in base alle procedure aziendali. Eseguono il nuovo software e verificano che la sua funzionalità sia impeccabile. Assicurano il supporto di primo livello.

**3.3.1** I mediamatici/mediamatriche sono in grado di d'installare i software applicativi conformemente ai bisogni del cliente e di occuparsi dei clienti.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
3.3.1.1.	Sono in grado di installare e configurare correttamente il software secondo le esigenze e le direttive aziendali.		C3	
3.3.1.2.	Sono in grado di capire le indicazioni del software in lingua inglese e di riassumere correttamente i punti importanti in un linguaggio standard.	CP: C3		
3.3.1.3.	Sanno dare in modo professionale ai collaboratori delle semplici istruzioni sull'utilizzo dei software.		C3	

**3.3.2** I mediamatici/mediamatriche possiedono delle buone conoscenze del software utilizzato in azienda e delle alternative software.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
3.3.2.1.	Sono in grado di spiegare in modo pertinente i vantaggi e gli svantaggi dei differenti prodotti software della stessa categoria.	CP: C2		

<b>3.3.3</b> I mediamatici/mediamatriche sono motivati a rimanere a disposizione degli utenti per le domande di supporto.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
3.3.3.1.	Sanno dare in modo competente un supporto di primo livello ai collaboratori.		C3	

<b>3.3.4</b> I mediamatici/mediamatriche sono in grado di riconoscere i problemi che si presentano, di analizzarli e di intraprendere i necessari provvedimenti.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
3.3.4.1.	Sono in grado di risolvere ed eliminare in modo autonomo i problemi e gli errori nell'installazione di software.		C3	

<b>3.4. Competenza operativa professionale:</b> Assistenza per reti lato client di dimensioni ridotte conformemente alle norme di sicurezza				
I mediamatici/mediamatriche gestiscono una piccola rete. Configurano access point e modem e proteggono la rete da accessi esterni. Configurano i rispettivi diritti di accesso. Alla fine testano l'installazione realizzata.				

<b>3.4.1</b> I mediamatici/mediamatriche sono in grado di installare delle piccole reti client/server per al massimo 20 utenti.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
3.4.1.1.	Sono in grado di configurare in modo autonomo e conforme alle esigenze i diritti e le autorizzazioni all'interno di una piccola rete.			CI 5: C3
3.4.1.2.	Sono in grado di documentare in modo scrupoloso e comprensibile a terzi gli interventi effettuati nell'installazione e nella manutenzione di piccole reti.			CI 5: C3

3.4.1.3.	Sono in grado di configurare l'accesso a Internet in modo conforme alle direttive.			CI 5: C3
3.4.1.4.	Sanno installare e amministrare in modo conforme alle esigenze i servizi DHCP e DNS in una piccola rete.			CI 5: C3
3.4.1.5.	Sanno occuparsi in modo professionale dell'amministrazione degli utenti di una rete.			CI 5: C3
3.4.1.6.	Sanno installare e amministrare correttamente i servizi di file e di stampa in una piccola rete.			CI 5: C3

<b>3.4.2</b> I mediatici/mediatiche possiedono delle conoscenze di base concernenti le tecnologie di rete, il funzionamento dei diversi componenti di rete come anche del modello OSI.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
3.4.2.1.	Sono in grado di spiegare correttamente le basi dell'indirizzamento IP.	CP: C2		
3.4.2.2.	Sono in grado di nominare gli aspetti più importanti che devono essere rispettati nella risoluzione dei nomi in una piattaforma.	CP: C2		
3.4.2.3.	Sanno spiegare in modo comprensibile per un profano le principali differenze tra un modello paritetico (peer-to-peer) e un modello client/server.	CP: C2		
3.4.2.4.	Sanno nominare le più importanti caratteristiche dei differenti media di trasmissione (twisted pair, fibra ottica, onde radio).	CP: C1		

3.4.2.5.	Sono in grado di spiegare in modo comprensibile a terzi la struttura e le caratteristiche fondamentali del modello OSI.	CP: C2		
3.4.2.6.	Sanno spiegare in modo comprensibile per un profano le differenze tra hub, switch e router.	CP: C2		
3.4.2.7.	Sanno mostrare in modo pertinente con quali componenti di rete può essere strutturata una rete.	CP: C2		

**3.5. Competenza operativa professionale:** Attuazione responsabile di misure di protezione TIC secondo le prescrizioni aziendali

I mediamatici/mediamatiche tengono conto nel loro lavoro quotidiano delle basi delle misure di protezione TIC, della sicurezza dei dati e della protezione dei dati come anche le disposizioni legali e aziendali sui dati dei clienti. Configurano i programmi antivirus, salvaguardano i dati e li ripristinano in caso di bisogno. Spiegano in maniera comprensibile ai collaboratori il tema della sicurezza dell'informazione e li rendono attenti sulle conseguenze in caso di utilizzo dei dati in modo non appropriato.

**3.5.1** I mediamatici/mediamatiche sono in grado di attuare in modo responsabile le misure di protezione TIC secondo le prescrizioni aziendali.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
3.5.1.1.	Sono in grado di implementare in modo autonomo delle semplici misure di protezione per una rete (come ad esempio la messa in funzione di un firewall oppure la configurazione di un software antivirus)			CI 5: C3
3.5.1.2.	Sono in grado di configurare un software in modo tale da gli aggiornamenti vengano fatti automaticamente.			CI 5: C3

3.5.1.3.	Sanno effettuare in modo competente la salvaguardia dei dati e il loro ripristino in caso di perdita.			CI 5: C3
----------	---	--	--	----------

<b>3.5.2</b> I mediamatici/mediamatiche possiedono delle conoscenze di base sulle attuali leggi e direttive aziendali in ambito delle rispettive misure di protezione TIC.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
3.5.2.1.	Sono in grado di spiegare in modo comprensibile le più importanti regole concernenti la sicurezza dei dati e la protezione dei dati.	CP: C2		
3.5.2.2.	Sono in grado di consigliare e di supportare in modo professionale i collaboratori sulla sicurezza dei dati e la protezione dei dati nell'utilizzo di dati e informazioni.		C4	
3.5.2.3.	Sanno nominare le differenti misure di protezione TIC e spiegare in modo comprensibile il loro utilizzo.	CP: C2		
3.5.2.4.	Sanno nominare le misure di protezione TIC utilizzate in azienda e spiegare in modo comprensibile il loro utilizzo.			CI 5: C2

**3.5.3** I mediamatici/mediamatiche sono coscienti dell'importanza della sicurezza dei dati e della protezione dei dati e sono motivati a rispettare in modo coerente le disposizioni corrispondenti.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
3.5.3.1.	Sono in grado di mostrare attraverso degli esempi appropriati come viene garantita la protezione dei dati e la sicurezza dei dati nell'ambito del loro lavoro quotidiano.	CP: C2		
3.5.3.2.	Sono in grado di spiegare correttamente con parole proprie le basi legali concernenti la protezione dei dati.	CG: C2		
3.5.3.3.	Sono in grado di spiegare con degli esempi perché viene attribuita una tale grande importanza ai temi sulla sicurezza dei dati e sulla protezione dei dati.	CP / CG: C2		

**3.6. Competenza operativa professionale:** Sviluppo e manutenzione di pagine web con i linguaggi di script in conformità alle necessità del cliente

I mediamatici/mediamatiche realizzano pagine web statiche e dinamiche o piccole applicazioni web secondo i desideri del cliente. Inseriscono in modo ottimale degli elementi grafici. Scelgono un linguaggio di scripting secondo le esigenze e lo utilizzano. Inoltre installano e configurano dei content management system. Verificano il loro lavoro per quanto concerne l'usabilità e la conformità con i bisogni del cliente.

3.6.1 I mediamatici/mediamatiche sono in grado di realizzare dei siti web dinamici con o senza l'aiuto di un CMS.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
3.6.1.1.	Sono in grado di utilizzare in modo professionale i linguaggi di marcatura (X)HTML e il linguaggio di formattazione CSS.	CP: C3		
3.6.1.2.	Sanno curare in modo professionale il contenuto di un sito web con un CMS.			CI 4: C3
3.6.1.3.	Sanno installare correttamente un CMS e configurarlo conformemente ai desideri del cliente.			CI 4: C3
3.6.1.4.	Sono in grado di eseguire in modo competente il supporto di primo livello per un CMS nei confronti del cliente.			CI 4: C3

3.6.2 I mediamatici/mediamatiche possiedono le conoscenze di diversi linguaggi di scripting.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
3.6.2.1.	Sanno utilizzare un linguaggio di scripting lato server.	CP:C3		
3.6.2.2.	Sanno creare in modo autonomo delle pagine web dinamiche con linguaggi di scripting.			CI 4: C3
3.6.2.3.	Sono in grado di utilizzare in modo efficace i differenti procedimenti per la convalida dei dati introdotti dall'utente.			CI 4: C3

3.6.3 I mediamatici/mediamatiche sono motivati ad ascoltare i bisogni del cliente e realizzare nel migliore dei modi i loro desideri.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
3.6.3.1.	Sono in grado di informarsi su tutti gli aspetti importanti nella ricezione di un desiderio del cliente riguardo ai siti web e alle applicazioni web in modo tale da poter elaborare una soluzione ottimale per il cliente.			CI 4: C4
3.6.3.2.	Sono in grado di spiegare in modo comprensibile al cliente i termini tecnici e i problemi complessi riguardo ai siti web e alle applicazioni web.			CI 4: C3

3.6.4 I mediamatici/mediamatiche sono in grado di verificare il loro lavoro per quanto concerne l'usabilità e la realizzazione dei bisogni del cliente.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
3.6.4.1.	Sono in grado di spiegare in modo pertinente le più importanti basi della usabilità di pagine web.	CP: C2		
3.6.4.2.	Sono in grado di comporre delle pagine web intuitive.	CP: C3		
3.6.4.3.	Sono in grado di creare in modo autonomo un sistema di riferimento (titolo, parole chiave, contenuto, iscrizione in un motore di ricerca).			CI 3: C3

3.7. Competenza operativa professionale: Creazione in autonomia di semplici banche dati
I mediamatici/mediamatiche accettano un incarico per la realizzazione di semplici banche dati e pianificano il loro modo di procedere. Realizzano in modo autonomo un ERM e lo mettono in pratica sviluppando una banca dati con il rispettivo front-end. Verificano la banca dati per quanto concerne la sicurezza dei dati e l'integrità dei dati.

3.7.1 I mediamatici/mediamatiche sono in grado di realizzare in modo autonomo delle semplici banche dati.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
3.7.1.1.	Sono in grado di eseguire correttamente la normalizzazione di uno schema di banca dati relazionale fino alla terza forma normale.	CP: C3		
3.7.1.2.	Sono in grado di illustrare correttamente un estratto della realtà in un Entity-Relationship-Modell (ERM).	CP: C3		
3.7.1.3.	Sono in grado di realizzare in modo autonomo una semplice banca dati che soddisfa le esigenze di base (eliminazione delle ridondanze, garanzia dell'integrità, sicurezza dei dati e protezione dei dati).	CP: C3		
3.7.1.4.	Sanno sviluppare in modo autonomo un front-end di banca dati intuitivo per utenti e per l'amministrazione.	CP: C3		
3.7.1.5.	Sono in grado di utilizzare in modo professionale il linguaggio di banca dati SQL per effettuare la definizione, l'interrogazione e la manipolazione di dati in una banca dati relazionale.	CP: C3		

3.7.2 I mediamatici/mediamatiche possiedono le conoscenze di base sulle banche dati relazionali.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
3.7.2.1.	Sono in grado di spiegare in modo comprensibile ad un profano la differenza tra una banca dati, un sistema di gestione di banche dati e un sistema di banche dati.	CP: C2		

3.7.2.2.	Sono in grado di spiegare attraverso degli esempi quali obiettivi si vogliono raggiungere nella normalizzazione di uno schema di banca dati relazionale.	CP: C2		
3.7.2.3.	Sono in grado di implementare correttamente in una banca dati i diversi livelli di accesso e i rispettivi diritti.	CP: C3		
3.7.2.4.	Sanno descrivere in modo pertinente le più importanti misure per la protezione dei dati in una banca dati.	CP: C2		

<b>3.7.3</b> I mediamatici/mediamatiche sono in grado di verificare una banca dati da loro creata per quanto concerne la sicurezza dei dati e l'integrità dei dati.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
3.7.3.1.	Sanno mostrare in modo comprensibile attraverso un esempio cosa significa quando la sicurezza dei dati rispettivamente l'integrità dei dati di una banca dati vengono violate.	CP: C2		
3.7.3.2.	Sanno mostrare delle semplici misure con le quali possono essere garantite la sicurezza dei dati e l'integrità dei dati in una banca dati.	CP: C2		

**Campo di competenza operativa 4:** Partecipazione all'amministrazione e all'economia aziendale

**4.1. Competenza operativa professionale:** Conoscenza e applicazione responsabile dei regolamenti e dei processi aziendali

I mediamatici/mediamatriche rispettano costantemente nel loro lavoro e nell'utilizzo di apparecchi, sistemi e dati i regolamenti aziendali, le prescrizioni e le direttive. Tengono in considerazione i loro diritti e doveri come lavoratore, i fattori d'influenza esterni come anche le prescrizioni sulla sicurezza del lavoro. In caso di disaccordo, fanno delle proposte ai servizi competenti per l'ottimizzazione dei processi. Si informano sui modi di agire interni, rispettano le procedure aziendali e utilizzano i processi previsti. Collaborano nella produzione di documentazione che corrispondono al corporate identity. Verificano sempre la conseguente applicazione del corporate identity in tutte le loro attività.

**4.1.1** I mediamatici/mediamatriche sono in grado di rispettare i regolamenti aziendali, le prescrizioni e le direttive come anche le direttive legali.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
4.1.1.1.	Sono in grado di comprendere correttamente e di gestire scrupolosamente gli incarichi aziendali.		C3	
4.1.1.2.	Sono in grado di rispettare in modo conseguente le procedure aziendali e le regole di servizio.		C3	
4.1.1.3.	Sono in grado di spiegare correttamente i differenti tipi di contratto di lavoro come anche le loro implicazioni legali e i diritti e doveri che ne risultano.	CG: C2		

**4.1.2** I mediamatici/mediamatriche possiedono delle conoscenze approfondite concernenti le procedure aziendali, i regolamenti in vigore e l'identità e l'immagine (CI/CD) della propria azienda.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
4.1.2.1.	Sanno descrivere in modo chiaro il senso e lo scopo dell'identità e dell'immagine (CI/CD) usando l'esempio della propria azienda.	CP C2		

<b>4.1.3</b> I mediamatici/mediamatiche conoscono il posizionamento della loro azienda nell'ambiente economico.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
4.1.3.1.	Sono in grado di spiegare in modo comprensibile il sistema economico della Svizzera come anche la classificazione della propria azienda nei settori di produzione.	CG: C2		
4.1.3.2.	Sono in grado di mostrare in modo realistico l'influsso della globalizzazione sull'azienda come parte del settore dei servizi e sul loro lavoro.	CG: C2		
4.1.3.3.	Sono in grado di valutare in modo pertinente le ripercussioni delle esigenze economiche e politiche sul loro settore d'attività come anche sul loro posto di lavoro.	CG: C4		
4.1.3.4.	Sono in grado di spiegare correttamente la struttura dello spazio economico europeo e di stimare conformemente alla situazione fino a che punto deve essere presa in considerazione negli incarichi dei clienti (dogana, valuta etc.).	CG: C4		

4.1.4 I mediamatici/mediamatiche conoscono le risorse di legge importanti che influenzano il commercio, la struttura dell'ordinamento giuridico svizzero come anche i loro diritti e doveri all'interno di questo ordine giuridico.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
4.1.4.1.	Sono in grado di spiegare correttamente la struttura del codice delle obbligazioni (CO) e del codice civile (CC) e di evidenziare e di interpretare ogni paragrafo od ogni articolo di legge che influenza il loro lavoro nell'azienda e il loro ambiente privato.	CP/CG: C2		
4.1.4.2.	Sono in grado di garantire che il loro lavoro nell'amministrazione (servizio d'offerte, corrispondenza etc.) è conforme con le disposizioni legali.		C3	
4.1.4.3.	Sanno mostrare in modo realistico le conseguenze per loro stessi e per l'azienda di un comportamento non conforme alle leggi.	CP/CG: C2		
4.1.4.4.	Sono in grado di mostrare correttamente le relazioni tra regolamenti, decreti, leggi e costituzione e di descrivere in modo pertinente il loro significato.	CG: C2		
4.1.4.5.	Sono in grado di descrivere correttamente i differenti aspetti del processo di legislazione a livello federale e la possibilità della loro influenza.	CG: C2		
4.1.4.6.	Sanno farsi un'opinione sugli attuali temi politici ed esprimerla nella sfera professionale e privata.	CG: C4		

4.1.5 I mediamatici/mediamatiche conoscono gli obblighi della loro azienda per quanto concerne la protezione della salute e la sicurezza sul posto di lavoro.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
4.1.5.1.	Sanno spiegare i principi di base per una postazione di lavoro correttamente allestita dal punto di vista ergonomico.	CP: C2		
4.1.5.2.	Sono in grado di verificare il loro posto di lavoro in azienda dal punto di vista ergonomico e, se necessario, di proporre delle modifiche.		C5	
4.1.5.3.	Sono in grado di spiegare correttamente gli scenari di situazioni d'emergenza nella loro azienda e il comportamento personale da tenere in caso di emergenza.		C2	
4.1.5.4.	Sono in grado di spiegare correttamente l'importanza delle assicurazioni infortunio e la differenza tra assicurazione infortunio professionale e assicurazione infortunio non professionale.	CG: C2		
4.1.5.5.	Sono in grado di descrivere correttamente i diritti e i doveri del datore di lavoro riguardo all'assicurazione infortunio professionale e all'assicurazione infortunio non professionale.	CG: C2		

4.1.6 I mediamatici/mediamatiche si informano in modo autonomo sulle procedure aziendali e affrontano le divergenze con delle proprie proposte di ottimizzazione dei processi.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
4.1.6.1.	Sono in grado di mostrare in modo plausibile perché esistono determinate regole e direttive all'interno della loro azienda.	CP: C2		

4.1.6.2.	Sono in grado di fare, nell'ambito delle loro attività quotidiane, delle proposte costruttive per l'ottimizzazione dei singoli processi all'interno della loro azienda.		C4	
4.1.6.3.	Sono in grado di scegliere correttamente dei processi dalla quotidianità e dall'azienda e di rappresentarli nella forma adatta, ad esempio con un diagramma di flusso.	CP: C3		

<b>4.1.7</b> I mediamatici/mediamatiche sono coscienti dell'importanza di una buona integrazione nel team aziendale e riconoscono che si tratta di una condizione essenziale per un'attività professionale di successo.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
4.1.7.1.	Sono in grado di descrivere le differenti forme di interazione tra gli attori in un team e i possibili fattori d'influsso sul comportamento dei singoli membri del team.	CP/CG: C2		
4.1.7.2.	Sanno mostrare in modo comprensibile quali effetti hanno il rispetto e la tolleranza in azienda e in ambito privato e dove sono i limiti.	CP/CG: C2		
4.1.7.3.	Sanno mostrare le possibili forme di disturbo del clima aziendale.	CP/CG: C2		
4.1.7.4.	Sono in grado di indagare sul proprio comportamento in caso di deterioramento del clima aziendale.		C4	
4.1.7.5.	Sono in grado di prendere dei provvedimenti se dal loro punto di vista percepiscono dei disturbi al clima aziendale.		C3	

4.1.8 I mediamatici/mediamatiche cercano di garantire la loro propria capacità lavorativa applicando le misure appropriate.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
4.1.8.1.	Sanno descrivere in modo comprensibile il comportamento che adottano per evitare i problemi fisici, le malattie e gli incidenti.	CP/CG: C2		
4.1.8.2.	Sanno mostrare in modo comprensibile l'influenza delle sostanze stupefacenti sulle loro capacità di lavoro in azienda e in ambito privato.	CG: C2		
4.1.8.3.	Conoscono a memoria le direttive dell'azienda concernenti la consumazione di sostanze stupefacenti e di droghe.		C1	
4.1.8.4.	Sanno nominare correttamente le assicurazioni che limitano le conseguenze finanziarie in caso di malattia, di incidente o di comportamento sbagliato (responsabilità civile).	CP/CG: C1		
4.1.8.5.	Sanno mostrare degli esempi appropriati di casi dove portano loro stessi la responsabilità di un comportamento sbagliato in azienda.		C2	
4.1.8.6.	Sanno spiegare in modo comprensibile l'importanza di pensare sufficientemente in anticipo alla propria previdenza per la vecchiaia.	CG: C2		
4.1.8.7.	Sanno spiegare in modo comprensibile a terzi quali sono i pilastri della previdenza per la vecchiaia, compresa la ripartizione degli oneri tra loro stessi e l'azienda, così come i concetti di contributi del datore di lavoro e contributi del dipendente.	CG: C2		
4.1.8.8.	Sono in grado di descrivere correttamente l'IPG, l'AI e l'AD come anche la ripartizione degli oneri tra queste assicurazioni e l'azienda.	CG: C2		
4.1.8.9.	Sanno mostrare in maniera realistica l'importanza e le possibilità della formazione continua permanente, professionale e personale, anche al di fuori dei loro diretti campi di attività in azienda.	CG: C2		

4.1.9 I mediamatici/mediamatiche sono in grado di riflettere sulle proprie attività riguardo al rispetto delle direttive aziendali.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
4.1.9.1.	Sono in grado di descrivere in modo realistico le richieste poste dai singoli gruppi di esigenza dell'azienda nella quale sono attivi e sanno riconoscere e valutare in modo pertinente le influenze delle differenti sfere ambientali.	CP/CG: C4		
4.1.9.2.	Sanno applicare in modo scrupoloso la direttiva grafica (CI/CD) della loro azienda nell'ambito del loro lavoro quotidiano.		C3	

4.1.10 I mediamatici/mediamatiche sono in grado di riconoscere le relazioni tra la rapida evoluzione tecnologica e il loro lavoro e di dedurne le misure appropriate.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
4.1.10.1.	Sono in grado di valutare in modo realistico le possibilità e i rischi per la loro azienda e il loro posto di lavoro risultanti da una rapida evoluzione tecnologica.		C4	
4.1.10.2.	Sono in grado di fare in modo autonomo all'azienda delle proposte di cambiamento per rispondere alla rapida evoluzione tecnologica.		C3	
4.1.10.3.	Sanno mostrare in modo comprensibile perché una permanente formazione continua nel loro settore è una condizione indispensabile alla riuscita del loro lavoro.	CP/CG: C2		

4.1.10.4.	Sono in grado di spiegare in modo realistico le possibilità, i rischi, e i limiti delle conquiste tecniche in particolare nel campo della comunicazione.	CG: C4		
-----------	--	--------	--	--

<p><b>4.2. Competenza operativa professionale:</b> Servizio alla clientela e agli interessati secondo le prescrizioni aziendali e comunicazione in tre lingue</p> <p>I mediamatici/mediamatiche raccolgono le domande scritte o telefoniche dei clienti/interessati in modo tale da poterle trattare conformemente alle direttive dell'azienda ed eventualmente ai processi aziendali. Coordinano e rispondono alle domande dei clienti, le inoltrano correttamente oppure danno una risposta per iscritto o per telefono. Utilizzano i sistemi CRM aziendali come ausilio per le relazioni dei clienti. Danno le informazioni sui prodotti, le estensioni dei prodotti, le prestazioni aggiuntive, le offerte di servizio etc. Dove possibile, e se disponibili, fanno riferimento alle richieste espresse dal cliente. Conducono i colloqui nella lingua standard, in un'altra lingua nazionale e in inglese. I mediamatici/mediamatiche riflettono sul loro comportamento verso i clienti in relazione con il loro orientamento al servizio e la fidelizzazione dei clienti.</p>
---

<b>4.2.1</b> I mediamatici/mediamatiche sono in grado di servire i clienti rispettivamente gli interessati conformemente alle direttive aziendali.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
4.2.1.1.	Sono in grado di utilizzare nelle loro relazioni con i clienti i principali aspetti dell'orientamento al cliente.		C3	
4.2.1.2.	Sono in grado di utilizzare correttamente e rispettando le direttive aziendali i differenti mezzi di comunicazione (telefono, e-mail, fax etc.).		C3	
4.2.1.3.	Sanno spiegare in modo pertinente i vantaggi e gli svantaggi degli attuali mezzi di comunicazione (e-mail, telefono, fax etc.).	CP/CG: C2		

4.2.1.4.	Sono in grado di utilizzare in modo produttivo gli attuali mezzi di comunicazione (e-mail, telefono, fax etc.).	CP/CG: C3		
4.2.1.5.	Sono in grado di applicare le regole di comunicazione e i mezzi di comunicazione in modo appropriato ai differenti gruppi d'interlocutori.	CP/CG: C3		
4.2.1.6.	Sono in grado di adattare il proprio comportamento nei confronti dei clienti in base alle esigenze della corrispondente situazione.		C3	
4.2.1.7.	Sono in grado di utilizzare correttamente in modo autonomo il software CRM.		C3	
4.2.1.8.	Sono in grado di utilizzare con successo differenti strategie di vendita nei rapporti con i clienti.		C3	

<b>4.2.2</b> I mediamatici/mediamatiche possiedono delle conoscenze approfondite sui prodotti, le estensioni dei prodotti, le prestazioni aggiuntive, le prestazioni di servizio.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
4.2.2.1.	Sono in grado di descrivere i principali prodotti e servizi della loro azienda.	CP/CG: C2		
4.2.2.2.	Sono in grado di nominare delle risorse plausibili grazie alle quali possono informarsi sui prodotti e servizi della loro azienda.	CP/CG: C1		
4.2.2.3.	Sanno descrivere in modo espressivo le principali caratteristiche, prodotti e servizi del proprio settore.	CP/CG: C2		

4.2.3 I mediamatici/mediamatiche possiedono delle conoscenze di base sulle procedure aziendali e sull'utilizzo di CRM (Customer Relationship Management) nel trattamento delle domande dei clienti.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
4.2.3.1.	Sono in grado di illustrare in modo strutturato le procedure aziendali più frequenti (domande, reclami etc.).	CP: C2		
4.2.3.2.	Sanno indicare ai clienti gli interlocutori adatti rispettivamente le risorse delle informazioni nelle differenti problematiche.		C3	
4.2.3.3.	Sanno descrivere correttamente le possibili forme d'organizzazione come anche i loro vantaggi e svantaggi.	CP: C2		
4.2.3.4.	Sono in grado di realizzare un organigramma corretto sulla base di semplici esempi.	CP: C3		
4.2.3.5.	Sono in grado di descrivere correttamente l'organizzazione strutturale e l'organizzazione dei processi della loro azienda attraverso degli esempi.	CP: C2		
4.2.3.6.	Sono in grado di annotare per iscritto le informazioni utili scaturite dai colloqui con il cliente e trasmetterle agli uffici competenti.		C3	
4.2.3.7.	Sono in grado di spiegare in modo comprensibile come viene utilizzato un CRM nel trattamento delle domande dei clienti.	CP: C2		

4.2.4 I mediamatici/mediamatiche sono motivati di agire orientati al cliente e di stabilire un legame personale.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
4.2.4.1.	Sanno enumerare le più importanti regole di comunicazione.	CP/CG: C1		
4.2.4.2.	Sanno utilizzare in modo efficace le più importanti regole di comunicazione e di comportamento nei rapporti con i clienti.		C3	
4.2.4.3.	Sono in grado di attuare in modo coerente l'orientamento al cliente all'interno della loro azienda.		C3	
4.2.4.4.	Sanno ascoltare attentamente durante i colloqui con il cliente e prendere conseguentemente nota dei più importanti aspetti che risultano da questi colloqui.		C3	
4.2.4.5.	Sono in grado di adattare la propria comunicazione ai differenti gruppi target e di passare, a seconda delle circostanze, al tedesco scritto oppure ad un'altra lingua.		C3	

4.2.5 I mediamatici/mediamatiche sono in grado di valutare correttamente la situazione e di adottare di conseguenza un comportamento adatto al tipo di cliente.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
4.2.5.1.	Sono in grado di adattare in modo adeguato il loro comportamento e la loro aspetto esteriore ai differenti gruppi target.		C3	
4.2.5.2.	Sanno analizzare un colloquio avvenuto con un cliente in base a dei criteri predefiniti e trarne delle misure di miglioramento per i colloqui successivi.		C4	

4.2.5.3.	Sono in grado di riflettere sul proprio comportamento e di raccogliere un feedback dalle persone adatte dopo un colloquio con il cliente.		C3	
----------	---	--	----	--

**4.3. Competenza operativa professionale:** Redazione e/o richiesta di preventivi secondo le prescrizioni aziendali, in autonomia e in base alle istruzioni ricevute

I mediamatici/mediamatriche redigono un preventivo per il cliente in modo autonomo o sotto la guida del superiore a partire dalle informazioni raccolte da dei colloqui con il cliente. Utilizzano a questo proposito le istruzioni aziendali relative alla redazione di preventivi e le attuali tariffe e supplementi aziendali. Calcolano i costi e se occorre ne discutono con i colleghi o con i superiori. Si procurano in modo autonomo i preventivi per prodotti, servizi e prestazioni da dei fornitori prescelti. A questo proposito comunicano ai fornitori i dati fondamentali necessari e stabiliscono le scadenze per la consegna dei preventivi. Analizzano i preventivi ricevuti e li confrontano attentamente.

4.3.1 I mediamatici/mediamatriche sono in grado di redigere rispettivamente richiedere dei preventivi.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
4.3.1.1.	Sono in grado di domandare in modo professionale dei preventivi indicando tutti i dati fondamentali necessari inclusi i criteri ecologici ed economici d'acquisto.		C3	
4.3.1.2.	Sono in grado di redigere in modo autonomo dei preventivi conformemente alle direttive aziendali utilizzando il software e i modelli corrispondenti.		C5	
4.3.1.3.	Sanno calcolare correttamente i costi nella redazione di preventivi.		C3	
4.3.1.4.	Sono in grado di calcolare correttamente il prezzo di un prodotto o di una prestazione sulla base di un calcolo totale dei costi e di un supplemento di guadagno.	CP: C3		

4.3.1.5.	Sono in grado di eseguire una pianificazione realistica delle scadenze tenendo conto delle prescrizioni aziendali e della disponibilità delle risorse.		C5	
----------	--	--	----	--

<b>4.3.2</b> I mediamatici/mediamatiche possiedono delle solide conoscenze in ambito di preventivi e di direttive e prescrizioni aziendali concernenti la redazione di preventivi.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
4.3.2.1.	Sono in grado di spiegare in modo dettagliato il contenuto e la struttura di un preventivo.	CP: C2		
4.3.2.2.	Sono in grado di spiegare in modo comprensibile a terzi le principali direttive giuridiche nel campo dei preventivi.	CP/CG: C2		
4.3.2.3.	Sono in grado di valutare con esattezza se un contratto (contratto d'acquisto, d'affitto, di lavoro o contratto semplice) è effettivo e valido e di giustificare in modo comprensibile le loro decisioni.	CP/CG: C6		
4.3.2.4.	Sanno nominare correttamente le risorse della legislazione svizzera in materia di preventivi e spiegare i principi di questa legislazione attraverso sei semplici esempi.	CP/CG: C2		
4.3.2.5.	Sanno spiegare attraverso degli esempi i motivi di inizio di un'obbligazione (impegno) ai sensi del CO.	CP/CG: C2		
4.3.2.6.	Sono in grado di mostrare quali collaboratori della loro azienda possiedono il diritto di firma e quali diritti dispongono loro stessi a questo proposito.	CP/CG: C2		

4.3.2.7.	Sanno spiegare in modo comprensibile le basi per l'allestimento di un preventivo.	CP: C2		
4.3.2.8.	Sanno spiegare in modo comprensibile a terzi le procedure aziendali nel campo dei preventivi.	CP: C2		

**4.3.3** I mediamatici/mediamatiche hanno una visione generale sulla tassazione delle aziende e delle persone private e delle conoscenze approfondite nel campo dell'imposta sul valore aggiunto.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
4.3.3.1.	Sanno elencare le principali imposte che una persona privata deve pagare.	CG: C1		
4.3.3.2.	Sanno elencare le principali imposte che un'azienda deve pagare.	CG: C1		
4.3.3.3.	Sono in grado di calcolare correttamente l'imposta sul valore aggiunto e di descriverla attraverso degli esempi.	CP: C3		

**4.3.4** I mediamatici/mediamatiche sono in grado di analizzare i preventivi ricevuti e di confrontarli attentamente.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
4.3.4.1.	Sanno elencare i principali criteri che sono utili per confrontare tra di loro dei preventivi.	CP: C1		
4.3.4.2.	Sanno confrontare tra di loro i preventivi in base ai criteri adatti e giustificare in modo comprensibile la loro valutazione.		C5	

**4.4. Competenza operativa professionale:** Gestione della corrispondenza aziendale in modo autonomo, affidabile e nel rispetto delle prescrizioni aziendali.

I mediamatici/mediamatiche realizzano in modo autonomo protocolli, memo, rapporti, documentazioni etc. che derivano da progetti e attività. Nella realizzazione di documenti, protocolli, rapporti, documentazioni o memo etc. rispettano le direttive aziendali ed utilizzano eventualmente i modelli disponibili. Controllano regolarmente la corrispondenza per verificare che sia completa ed esente da errori.

**4.4.1** I mediamatici/mediamatiche sono in grado di gestire in modo autonomo la corrispondenza aziendale.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
4.4.1.1.	Sono in grado di formulare in modo comprensibile e senza errori i testi da redigere in ambito della corrispondenza professionale.		C5	
4.4.1.2.	Sanno redigere testi, lettere, e-mail etc. conformemente alle direttive e adattati al destinatario.	CP/CG: C3		
4.4.1.3.	Sanno redigere dei testi in modo tale che si riconosca chiaramente la struttura del loro contenuto.		C5	
4.4.1.4.	Sono in grado di rispettare coerentemente le direttive e i modelli aziendali nell'ambito della corrispondenza professionale.		C3	
4.4.1.5.	Sanno utilizzare correttamente i programmi di trattamento testi, tabelle di calcolo, grafica e presentazione in tutti i campi del loro lavoro.	CP: C3		
4.4.1.6.	Sono in grado di utilizzare in modo efficiente il software di trattamento testi impiegato in azienda.		C3	

4.4.2 I mediamatici/mediamatiche possiedono delle eccellenti conoscenze nell'espressione scritta.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
4.4.2.1.	Sono in grado di utilizzare in modo sicuro la lingua standard e in modo coerente le principali norme nella realizzazione di documenti scritti.	CP/CG: C3		
4.4.2.2.	Sanno spiegare correttamente il modo di procedere per garantire la qualità nell'utilizzo scritto della lingua standard.	CP/CG: C2		
4.4.2.3.	Sono in grado di spiegare in che cosa si distinguono i protocolli, memo, rapporti, documenti, commenti, riassunti, documentazioni etc. dal punto di vista delle loro finalità e campi di applicazione e su cosa devono fare particolare attenzione nella redazione di ognuno.	CP/CG: C2		
4.4.2.4.	Sanno spiegare correttamente il modo di procedere nella redazione di testi strutturati.	CP/CG: C2		

4.4.3 I mediamatici/mediamatiche sono pronti a rispettare le direttive aziendali in ambito della corrispondenza professionale.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
4.4.3.1.	Sono in grado di spiegare in modo comprensibile come le direttive e i modelli aziendali garantiscono un lavoro efficiente in ambito della corrispondenza professionale.	CP: C2		
4.4.3.2.	Sanno redigere in modo autonomo delle liste di controllo grazie alle quali verificano il loro lavoro nel campo della corrispondenza professionale per quel che riguarda gli standard di qualità vigenti in azienda.	CP: C3		

4.4.3.3.	Sono in grado di applicare in modo coerente gli standard di qualità vigenti in azienda nel campo della corrispondenza professionale.		C3	
----------	--	--	----	--

<b>4.5. Competenza operativa professionale:</b> Collaborazione in ambiti relativi alle finanze aziendali				
I mediamatici/mediamatiche emettono fatture in base agli ordini e contabilizzano le ricevute. Aiutano nei compiti di controlling e nei solleciti. Hanno un contatto telefonico o per iscritto con i clienti, ad esempio per le domande relative al pagamento rateale, LSV, confusione sulle fatture etc. Verificano in modo autonomo il loro lavoro ed evitano così di trasmettere dei documenti difettosi.				

<b>4.5.1</b> I mediamatici/mediamatiche sono in grado di collaborare nelle attività in ambito contabile e finanziario.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
4.5.1.1.	Sanno spiegare in modo comprensibile il principio della contabilità finanziaria, in particolare il significato delle posizioni di bilancio.	CP: C2		
4.5.1.2.	Sono in grado di eseguire sotto la loro propria responsabilità delle semplici attività come registrare, classificare e ordinare delle ricevute in ambito debitori, creditori e contabilità finanziaria.		C3	

<b>4.5.2</b> I mediamatici/mediamatiche possiedono delle conoscenze di base sulla contabilità finanziaria e aziendale.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
4.5.2.1.	Sono in grado di descrivere in modo esplicito attraverso un esempio il piano dei conti di una PMI.	CP: C2		

4.5.2.2.	Sono capaci di realizzare correttamente semplici bilanci e conti economici (conformemente al piano dei conti PMI).	CP: C3		
4.5.2.3.	Sanno mostrare in modo comprensibile il senso e lo scopo della procedura di determinazione del risultato a più livelli.	CP: C2		
4.5.2.4.	Sanno contabilizzare correttamente sulla scorta di comuni semplici ricevute i processi commerciali di diverse aziende (commercio e prestazioni).	CP: C3		
4.5.2.5.	Sono in grado di eseguire la rettifica del valore dei debitori (delcredere) e, in un caso predefinito, contabilizzare definitivamente su perdite sui crediti in modo conforme alle disposizioni.	CP: C3		
4.5.2.6.	Sanno calcolare correttamente e contabilizzare gli ammortamenti diretti e indiretti secondo i metodi lineari e degressivi e attraverso degli esempi orientati alla pratica.	CP: C3		
4.5.2.7.	Sanno valutare in modo pertinente le conseguenze di differenti valutazioni sul risultato annuale.	CP: C4		
4.5.2.8.	Sanno spiegare correttamente e contabilizzare il conteggio di salario e i contributi del datore di lavoro (solo AVS/AI/IPG/CP).	CP: C3		
4.5.2.9.	Sono capaci di tenere correttamente i tre conti delle merci (costi, ricavi, stock) sulla base di tipici casi commerciali.	CP: C3		
4.5.2.10.	Sanno spiegare in modo comprensibile per un profano i componenti essenziali di un calcolo dei costi attraverso un esempio.	CP: C2		

4.5.3 I mediamatici/mediamatiche conoscono le differenti forme giuridiche delle aziende e delle possibilità di accesso delle aziende a delle risorse finanziarie.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
4.5.3.1.	Sanno mostrare correttamente attraverso le basi giuridiche le differenze tra ditta individuale, sagl, e società per azioni.	CP/CG: C2		
4.5.3.2.	Sanno descrivere le appropriate strategie d'investimento in funzione della situazione.	CP/CG: C2		
4.5.3.3.	Sono capaci di spiegare correttamente le principali caratteristiche (disponibilità dei mezzi, sicurezza dell'investimento, rendita) di azioni, obbligazioni, fondi e assicurazioni sulla vita .	CP/CG: C2		
4.5.3.4.	Sanno spiegare in modo comprensibile a terzi le differenze tra i principali tipi di banche e le principali attività bancarie.	CP: C2		

**Campo di competenza operativa 5:** Gestione di marketing e comunicazione

**5.1. Competenza operativa professionale:** Organizzazione e supporto di attività di marketing in collaborazione con i responsabili

I mediamatici/mediamatiche collaborano nelle differenti funzioni relative al marketing della loro azienda. Ricevono un incarico di lavoro interno e lo eseguono conformemente al gruppo target. Allestiscono delle semplici statistiche di marketing e le valutano. Mettono in piedi in modo autonomo delle semplici campagne utilizzando gli strumenti della promozione o con l'aiuto di altri collaboratori e le eseguono. Utilizzano i canali commerciali tradizionali come anche le possibilità offerte dai nuovi media. Decidono in base alla situazione quale canale pubblicitario è il più adatto al gruppo target coinvolto.

**5.1.1** I mediamatici/mediamatiche sono in grado di prendere parte alle attività di marketing dell'azienda.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
5.1.1.1.	Sono in grado di prendere parte all'organizzazione di eventi pubblicitari e accordarsi con i collaboratori interni.		C3	
5.1.1.2.	Sono in grado di collaborare nell'elaborazione di concetti di marketing e di presentare adeguatamente le loro proposte.		C3	
5.1.1.3.	Sanno assistere in modo utile i collaboratori interni nei quotidiani compiti nel marketing della loro azienda.		C3	

**5.1.2** I mediamatici/mediamatiche possiedono delle conoscenze di base su semplici strumenti di marketing, sui canali pubblicitari e sui gruppi target.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
5.1.2.1.	Sono in grado di descrivere in modo dettagliato gli strumenti di marketing impiegati nella loro azienda.	CP: C2		
5.1.2.2.	Sono in grado di valutare in modo appropriato i mezzi di marketing appropriati riguardo alle norme etiche e morali in vigore.	CG: C4		
5.1.2.3.	Sanno valutare in modo pertinente i principali concorrenti della loro azienda in considerazione dei loro punti di forza e dei loro punti deboli.	CP/CG: C4		
5.1.2.4.	Sono in grado di descrivere in modo sintetico i principali concorrenti della loro azienda come anche i loro punti di forza e i loro punti deboli.		C4	

<b>5.1.3</b> I mediamatici/mediamatiche sono motivati a sfruttare in modo ottimale le possibilità offerte dai differenti canali pubblicitari attraverso l'utilizzo di nuovi media.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
5.1.3.1.	Sanno spiegare attraverso degli esempi i punti di forza e i punti deboli dei differenti canali pubblicitari.	CP/CG: C2		
5.1.3.2.	Sono in grado di descrivere in modo convincente i vantaggi nell'impiego di nuovi media per indirizzarsi a determinati gruppi target.	CP/CG: C2		
5.1.3.3.	Sanno presentare delle proposte innovative e creative nell'ambito delle attività di marketing della propria azienda.		C5	
5.1.3.4.	Sono in grado di utilizzare in modo mirato le loro conoscenze in ambito dell'atteggiamento dei consumatori.		C3	

5.1.4 I mediamatici/mediamatiche sono in grado di analizzare quale canale pubblicitario permette di indirizzarsi al meglio a un gruppo target preciso.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
5.1.4.1.	Sono in grado di descrivere in modo dettagliato attraverso un modello attuale (ad esempio AIDA) le differenti fasi che conducono infine alla decisione d'acquisto da parte del cliente.	CP/CG: C2		
5.1.4.2.	Sono in grado di elaborare i dati statistici in modo tale da mettere in evidenza a colpo d'occhio i loro significati importanti.	CP: C3		
5.1.4.3.	Sono in grado di nominare i differenti strumenti di analisi dei gruppi target e di tener conto in modo adeguato dell'ambiente culturale al quale sono legati gli attori o i gruppi target.	CP/CG: C2		
5.1.4.4.	Sono in grado di eseguire una semplice analisi dei principali gruppi target della loro azienda in relazione ad un prodotto o ad un servizio.		C4	

**5.2. Competenza operativa professionale:** Partecipazione assistita alla realizzazione di prodotti di marketing

I mediamatici/mediamatiche si fanno un'idea dei prodotti di marketing della propria azienda. Insieme ai collaboratori interni contribuiscono allo sviluppo di nuovi prodotti e alla loro diffusione. Sfruttano le loro conoscenze in ambito dei differenti canali di distribuzione e delle strategie pubblicitarie, formulano con dell'assistenza gli elementi di un concetto di marketing e lo applicano.

**5.2.1** I mediamatici/mediamatiche sono in grado di contribuire nello sviluppo e nella diffusione di prodotti di marketing.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
5.2.1.1.	Sono in grado di occuparsi in modo coscienzioso di un sito web in modo tale che gli ultimi sviluppi siano sempre visibili.		C3	
5.2.1.2.	Sanno eseguire in modo razionale la distribuzione di prodotti di marketing (invio postale, distribuzione, azioni presso stand etc.).		C3	
5.2.1.3.	Sanno eseguire delle inchieste presso i clienti e consegnare in modo strutturato le informazioni che ne scaturiscono.		C3	
5.2.1.4.	Sanno elencare i principali metodi di analisi di mercato e classificarli correttamente secondo il singoli bisogni di informazione.	CP/CG: C2		

**5.2.2** I mediamatici/mediamatiche possiedono delle conoscenze selezionate nel campo del marketing-mix.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
5.2.2.1.	Sanno spiegare in modo comprensibile le finalità e gli elementi del marketing-mix.	CG: C2		

5.2.3 I mediamatici/mediamatiche sono in grado di analizzare gli attuali canali di distribuzione per quel che riguarda i loro vantaggi e svantaggi.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
5.2.3.1.	Sono in grado di analizzare i differenti canali di distribuzione per quel che riguarda i loro costi e la loro utilità.		C4	
5.2.3.2.	Sono in grado di nominare i differenti criteri che devono essere presi in considerazione per realizzare un'inchiesta efficace ad un cliente.	CG: C2		
5.2.3.3.	Sono in grado di formulare le inchieste ai clienti scritte in modo tale che possano fornire delle informazioni utilizzabili.	CP/CG: C3		
5.2.3.4.	Sono in grado di valutare in modo statistico i risultati delle inchieste ai clienti.		C4	
5.2.3.5.	Sono in grado di utilizzare differenti tecniche per valutare in modo statistico l'utilità dei differenti canali di distribuzione.		C4	

### 5.3. Competenza operativa professionale: Supporto competente alla comunicazione interna ed esterna

I mediamatici/mediamatiche si fanno un'idea generale delle strutture, processi e gerarchie (formali e socio-politiche) della propria organizzazione come anche dei processi aziendali e delle direttive commerciali. I mediamatici/mediamatiche assistono i responsabili della comunicazione nelle loro attività, ad esempio nella redazione della posta elettronica e di comunicati, e si incaricano di mettere in linea le news. Collaborano nella preparazione delle schede d'informazione. A questo proposito, utilizzano, oltre alla lingua standard, un'altra lingua nazionale e l'inglese. Si assicurano che il loro comportamento sia conforme ai loro incarichi, alle loro competenze e al proprio ruolo.

**5.3.1** I mediamatici/mediamatiche sono in grado di apportare un sostegno competente alla comunicazione interna ed esterna in azienda tenendo conto degli aspetti etici e culturali.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
5.3.1.1.	Sanno redigere dei testi in modo orientato ai gruppi target in ambito della comunicazione interna ed esterna tenendo conto degli aspetti culturali.		C3	
5.3.1.2.	Sono in grado di spiegare le principali caratteristiche degli aspetti etici e culturali e di tenerne conto in tutte le forme di comunicazione.	CP/CG: C3		
5.3.1.3.	Sono in grado di scegliere in modo autonomo delle immagini espressive per la composizione di documenti e di siti web tenendo conto delle suscettibilità etiche e culturali.		C3	

5.3.2 I mediamatici/mediamatiche possiedono delle conoscenze di base sulle strutture, processi e gerarchie aziendali.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
5.3.2.1.	Sono in grado di spiegare in modo comprensibile la filosofia della propria azienda.	CP: C2		
5.3.2.2.	Sanno descrivere in modo comprensibile a terzi il concetto di comunicazione della propria azienda.	CP: C2		
5.3.2.3.	Sono in grado di descrivere il catalogo dei prodotti e il ventaglio dei servizi della propria azienda.	CP: C2		

5.3.3 I mediamatici/mediamatiche dispongono delle conoscenze sui più correnti media e canali di comunicazione.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
5.3.3.1.	Sono in grado di descrivere correttamente i differenti media e canali di comunicazione e le loro possibilità di utilizzo.	CP/CG: C2		
5.3.3.2.	Sono in grado di sviluppare i criteri adatti che gli permettono di confrontare la stessa notizia con differenti media (giornali, TV, radio, servizi Internet etc.) e di determinarne le specifiche caratteristiche di ognuno.	CP/CG: C4		
5.3.3.3.	Sono in grado di valutare in modo critico il tenore e il valore informativo dei prodotti mediatici in rapporto alla loro vita sociale.	CP/CG: C4		

5.3.3.4.	Sanno mostrare in modo realistico i vantaggi e gli svantaggi degli attuali mezzi di comunicazione (e-mail, telefono, fax etc.) per un utilizzo in relazione alle attività di marketing.	CP/CG: C2		
5.3.3.5.	Sono in grado di scegliere e di utilizzare il media di comunicazione adatto come anche il canale di comunicazione adatto in funzione delle esigenze della situazione.		C4	

<b>5.3.4</b> I mediamatici/mediamatiche possiedono delle ottime conoscenze orali e scritte della lingua standard come anche delle conoscenze in una seconda lingua nazionale e in inglese.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
5.3.4.1.	Sono in grado di comunicare in una seconda lingua nazionale nel livello PEL A2.	CP: C3		
5.3.4.2.	Sono in grado di comunicare in inglese nel livello PEL B1.	CP: C3		
5.3.4.3.	Sono in grado di capire una discussione tecnica in una lingua straniera (altra lingua nazionale o inglese).		C3	
5.3.4.4.	Sono in grado di comunicare oralmente o per iscritto con i clienti o interessati in una seconda lingua nazionale e in inglese.		C3	
5.3.4.5.	Sono in grado di utilizzare la lingua standard oralmente in modo raffinato e senza fare errori per iscritto nella corrispondenza professionale e nella presentazioni.		C3	

5.3.4.6.	Sono in grado di comunicare con successo nella lingua standard in ambito professionale e in ambito privato.	CG: C2		
5.3.4.7.	Sanno spiegare correttamente le forme di espressione, le differenze e gli scopi nelle differenti forme testuali.	CG: C2		

<b>5.3.5</b> I mediamatici/mediamatiche sono pronti ad integrarsi nell'azienda e di identificarsi con le rispettive linee direttive.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
5.3.5.1.	Sono in grado di descrivere in modo pertinente la filosofia, la missione e la visione della loro azienda e ne considera sia gli aspetti ecologici sia quelli sociali (collaboratori, ambiente).	CP/CG: C2		
5.3.5.2.	Sono in grado di integrarsi all'interno dell'azienda e di modificare conformemente il loro comportamento alla filosofia aziendale e alle prescrizioni aziendali.		C3	

<b>5.3.6</b> I mediamatici/mediamatiche sono in grado di analizzare il loro comportamento in modo da verificare se è conforme alle regole di comunicazione dell'azienda.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
5.3.6.1.	Sanno spiegare in modo comprensibile attraverso degli esempi le regole di comunicazione in vigore in azienda.	CP/CG: C2		
5.3.6.2.	Sono in grado di applicare nel loro lavoro quotidiano le regole di comunicazione in vigore nell'azienda.		C3	

**5.3.7** I mediamatici/mediamatriche conoscono le condizioni, esigenze, prescrizioni e raccomandazioni ecologiche nel loro campo di lavoro e sanno valutare le loro ripercussioni.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
5.3.7.1.	Sanno nominare le differenti condizioni economiche ed ecologiche che hanno un influsso sul loro lavoro in azienda.	CG: C1		
5.3.7.2.	Sono in grado di impiegare correttamente in modo economico ed ecologico le risorse aziendali limitate.		C3	
5.3.7.3.	Sono in grado di formulare delle proposte di miglioramento in ambito ecologico (ad esempio separazione dei rifiuti) ed economico (ad esempio utilizzo di nuovi media per l'incremento dell'efficienza).		C3	

**5.4. Competenza operativa professionale:** Preparazione conforme alle esigenze della clientela di documentazione e schede prodotto

I mediamatici/mediamatriche preparano – sulla base di un preciso incarico – la documentazione e le schede prodotto per progetti, prodotti o nuovi sistemi e/o programmi introdotti. Concepiscono il programma di formazione ed eseguono le necessarie istruzioni alle persone coinvolte. Si mostrano cordiali e cortesi con i clienti. Spiegano in modo semplice e comprensibile programmi complessi o soluzioni di problemi. Rispondono alle domande degli utenti in modo competente e orientato al cliente.

**5.4.1** I mediamatici/mediamatiche sono in grado di preparare la documentazione e le schede prodotto e di istruire in modo adeguato le persone coinvolte.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
5.4.1.1.	Sanno produrre dei supporti di formazione che siano leggibili e che presentano una struttura.		C5	
5.4.1.2.	Sono in grado di redigere degli scritti (documentazione, schede prodotto) in modo chiaro, moderno orientato al cliente e allo scopo.	CP/CG: C3		
5.4.1.3.	Sono in grado di assistere in modo competente i collaboratori nell'utilizzo di media elettronici.		C3	
5.4.1.4.	Sono in grado di concepire ed eseguire in modo autonomo delle formazioni su prodotti software e hardware.		C5	
5.4.1.5.	Sono in grado di produrre delle presentazioni strutturate e visivamente gradevoli per delle formazioni.	CG: C3		

**5.4.2** I mediamatici/mediamatiche possiedono le conoscenze di base in ambito della concezione, della produzione di schede prodotto e delle misure di formazione.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
5.4.2.1.	Sono in grado di spiegare correttamente attraverso degli esempi i metodi e le tecniche fondamentali che sono importanti per la creazione di supporti di formazione (linguaggio comprensibile, integrazione di esempi, visualizzazioni etc.).	CP/CG: C2		

5.4.2.2.	Sono in grado di spiegare correttamente i metodi e le tecniche fondamentali che sono importanti per la realizzazione di misure di formazione.	CP/CG: C2		
5.4.2.3.	Sanno spiegare la struttura fondamentale del contenuto dei supporti di formazione e giustificare in modo comprensibile l'utilizzo di ogni singolo elemento.	CP/CG: C2		

**5.4.3** I mediamatici/mediamatiche sono pronti a rispondere alle domande degli utenti in modo competente e orientato al cliente e a mantenere sempre un comportamento cordiale e cortese nei confronti dei clienti.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
5.4.3.1.	Sanno adattare la loro terminologia in modo adeguato ai gruppi target in questione nell'esecuzione di misure di formazione.		V: C3	
5.4.3.2.	Sanno redigere dei piccoli testi in modo stilisticamente chiaro e adattato al destinatario.	CP/CG: C3		
5.4.3.3.	Sanno spiegare attraverso degli esempi presi dalla loro quotidianità aziendale cosa significa adottare un atteggiamento empatico verso il cliente.	CP/CG: C2		
5.4.3.4.	Sono in grado di avvicinarsi in modo attiva al cliente in ambito della formazione e di rispondere in modo paziente alle domande e in un linguaggio comprensibile per un profano.		C5	

<b>5.4.4</b> I mediamatici/mediamatiche sono in grado di estrarre gli elementi essenziali dai programmi complessi e da soluzioni di problemi e spiegare in modo comprensibile.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
5.4.4.1.	Sono in grado di utilizzare correttamente i differenti metodi per la valutazione dell'intelligibilità dei testi.	CP/CG: C3		

**Campo di competenza operativa 6:** Partecipazione alla realizzazione di progetti

**6.1. Competenza operativa professionale:** Definizione, pianificazione, realizzazione e conclusione di progetti di dimensioni ridotte

I mediamatici/mediamatiche chiarificano con il committente le sue idee e concretizzano il mandato. Si informano sulle caratteristiche importanti, raccolgono i dati rilevanti e le opinioni delle persone coinvolte. Formulano gli obiettivi del progetto, pianificano lo svolgimento per piccoli progetti e definiscono delle scadenze per la verifica dei progressi nel progetto. Come supporto alla pianificazione di progetto, utilizzano degli ausili elettronici come ad esempio l' ERP (Enterprise Resource Planning). Discutono della pianificazione di progetto con una persona interna e in caso di bisogno effettuano le modifiche. Rispettano durante la collaborazione le regole di comunicazione e di feedback. Mantengono una vista d'insieme del progetto e si informano da parte loro sui progressi del progetto.

**6.1.1** I mediamatici/mediamatiche sono in grado di pianificare, realizzare e concludere dei piccoli progetti.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
6.1.1.1.	Sono in grado di utilizzare in modo redditizio i tool elettronici di supporto in ambito della gestione di progetto.		C3	
6.1.1.2.	Sono in grado di utilizzare in modo sensato i tool di gestione di progetto nei lavori di progetto scolastici.	CP: C3		
6.1.1.3.	Sanno mostrare in modo realistico i punti di forza e i punti deboli, le possibilità e i limiti dei tool elettronici di supporto.	CP: C2		
6.1.1.4.	Sono in grado di fare una pianificazione di progetto realistica con l'impiego di differenti metodi e tecniche.		C5	

6.1.1.5.	Sono in grado di verificare in modo coscienzioso nei progetti in corso il rispetto della pianificazione delle scadenze e il raggiungimento degli obiettivi di progetto.		C4	
6.1.1.6.	Sono in grado di eseguire dei lavori di progetto scolastici secondo i principi della gestione di progetto (ad esempio fissare e verificare le pianificazioni delle scadenze/milestone, effettuare delle riflessioni).	CP: C3		
6.1.1.7.	Sono in grado di illustrare in modo chiaro lo svolgimento del progetto ad esempio attraverso una pianificazione delle scadenze.		C3	

<b>6.1.2</b> I mediamatici/mediamatiche possiedono delle conoscenze di base in ambito della gestione di progetto.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
6.1.2.1.	Sanno spiegare correttamente attraverso degli esempi gli elementi, la definizione e la funzione di un mandato di progetto.	CP: C2		
6.1.2.2.	Sono in grado di nominare correttamente gli attuali software di gestione di progetto come anche i loro tipici campi di applicazione.	CP: C1		
6.1.2.3.	Sono in grado di elencare i più importanti fattori di riuscita in ambito della gestione di progetto (pianificazione di progetto dettagliata, obiettivi di progetto concreti, verifica regolare dei progressi).	CP: C1		
6.1.2.4.	Sanno nominare le fasi principali di un progetto (definizione, mandato, pianificazione, esecuzione/controllo e chiusura) e spiegarle in modo comprensibili attraverso un caso di esempio o degli esempi dalla pratica.	CP: C2		
6.1.2.5.	Sanno nominare le più importanti caratteristiche di un lavoro di progetto (obiettivi fissati, unicità, limitazione temporale, lavoro in team etc.) e limitare le altre forme di lavoro.	CP: C2		

6.1.3 I mediamatici/mediamatiche sono pronti ad attribuire una grande importanza alla collaborazione nei progetti.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
6.1.3.1.	Sono in grado di utilizzare in modo redditizio le elementari tecniche della gestione dei conflitti.		C3	
6.1.3.2.	Sono in grado di mettere consapevolmente in pratica le più importanti regole per quanto riguarda il dare e il ricevere feedback nel loro lavoro quotidiano.		C3	
6.1.3.3.	Sanno descrivere delle tecniche utili per un'organizzazione efficace delle riunioni di team.	CP: C2		
6.1.3.4.	Sanno spiegare in modo espressivo attraverso degli esempi le caratteristiche di base di una comunicazione efficace, comprese le più importanti regole per quanto riguarda il dare e il ricevere feedback.	CP/CG: C2		

6.1.4 I mediamatici/mediamatiche sono in grado di mantenere una vista d'insieme sull'intero progetto e di controllare i progressi del progetto attraverso dei milestone.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
6.1.4.1.	Sono in grado di spiegare in modo comprensibile con parole proprie il significato di un costante controlling di progetto.	CP: C2		
6.1.4.2.	Sanno definire i milestone in modo sensato e verificare la loro realizzazione attraverso i metodi adatti.		C4	

6.1.4.3.	Sono in grado di utilizzare con successo i differenti tool in ambito del controlling di progetto.		C3	
6.1.4.4.	Sono in grado di spiegare in modo comprensibile a terzi i differenti metodi di controlling di progetto, come ad esempio la definizione di milestone.	CP: C2		

**6.2. Competenza operativa professionale:** Preparazione, strutturazione e documentazione efficienti e sistematiche di lavori e incarichi

I mediamatici/mediamatiche se possibile pianificano in anticipo i loro impegni durante una giornata lavorativa. Hanno uno stretto scambio con i superiori, clienti, colleghi/e di team. Sanno quando e quale lavoro è da eseguire e di conseguenza lo preparano. Iniziano l'esecuzione delle attività assegnate nella quale preparano in modo sensato i necessari strumenti di lavoro. Adempiono le proprie attività sotto continua osservazione e rispetto delle prescrizioni, direttive, concetti e memo e con un grosso senso di responsabilità. Per la loro propria protezione (carico di stress) e per la loro salute (psichica, fisica ed ergonomica) seguono le indicazioni e le raccomandazioni dell'azienda, delle associazioni, della SUVA etc. Rispettano il più possibile l'ambiente. Documentano lo svolgimento dei lavori e i processi nell'ambito delle direttive.

**6.2.1** I mediamatici/mediamatiche sono in grado di pianificare, eseguire e documentare in modo sistematico ed efficiente i loro impegni in accordo con i superiori, clienti e colleghi/e di team.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
6.2.1.1.	Sono in grado di documentare i loro impegni in modo autoresponsabile, scrupoloso, preciso e comprensibile a terzi.		C3	
6.2.1.2.	Sanno nominare i differenti metodi della pianificazione delle scadenze e dei lavori.	CP: C1		

6.2.1.3.	Sono in grado di applicare in modo mirato le tecniche per un'efficace pianificazione e gestione dei lavori.		C3	
6.2.1.4.	Sono in grado di utilizzare in modo mirato i differenti metodi per la pianificazione delle scadenze e dei lavori.	CP: C3		
6.2.1.5.	Sono in grado di impiegare in modo efficace le direttive aziendali e i template in ambito della pianificazione e delle documentazione.		C3	

<b>6.2.2</b> I mediamatici/mediamatiche possiedono delle conoscenze di base sulla pianificazione dei lavori e sul rispettivo sistema di supporto in azienda.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
6.2.2.1.	Sanno applicare correttamente gli elementi centrali di un ordine di lavoro completo.			CI 1: C3
6.2.2.2.	Sono in grado di elencare in modo completo i sistemi di supporto per la pianificazione del lavoro disponibili nella loro azienda.		C1	
6.2.2.3.	Sono in grado di utilizzare gli aspetti importanti che devono essere rispettati nella definizione degli obiettivi e degli obiettivi parziali.			CI 3: C3
6.2.2.4.	Sono in grado di utilizzare correttamente le differenti tecniche per la pianificazione efficace e la gestione dei lavori.			CI 4: C3

6.2.3 I mediamatici/mediamatiche sono pronti ad eseguire degli incarichi in modo responsabile e rispettando le prescrizioni, le direttive, i concetti e i memo.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
6.2.3.1.	Sanno applicare in modo competente le prescrizioni, le direttive, i concetti e i memo disponibili e importanti per il loro campo di attività.		C3	
6.2.3.2.	Sanno spiegare le differenti tecniche che gli facilitano il compito di garantire la realizzazione dei lavori nel tempo previsto e conformemente alle aspettative del committente.	CP: C2		
6.2.3.3.	Sono in grado di eseguire i lavori nel tempo previsto e conformemente alle aspettative del committente.		C3	
6.2.3.4.	Sanno mostrare attraverso degli esempi i principali modi personali di comportamento (lasciarsi distrarre, sfuggire ai lavori difficili etc.) che influenzano la riuscita dell'apprendimento o del lavoro come anche gli effetti concreti sulla riuscita del lavoro.	CP: C2		
6.2.3.5.	Sanno mostrare in modo comprensibile quali differenti tecniche di apprendimento (memorizzare, apprendere il contesto etc.) sono appropriate per l'assimilazione di temi rispettivamente l'apprendimento per progetti.	CP: C2		
6.2.3.6.	Sanno mostrare in modo esemplare come le tecniche d'apprendimento disponibili possono essere utilizzate in modo efficace per l'assimilazione di temi o della materia di studio.	CP: C2		
6.2.3.7.	Sanno mostrare le differenti tecniche di lavoro per strutturare rispettivamente preparare delle informazioni, temi etc. (mind mapping, ricerche in Internet, raggruppamenti di risorse etc.) e spiegare attraverso degli esempi quale tecnica è adatta per quale proposito.	CP: C2		

6.2.3.8.	Sanno spiegare per le tecniche di lavoro attuali, secondo quali regole avviene la preparazione di informazioni e di temi con queste tecniche di lavoro.	CP: C2		
6.2.3.9.	Sanno gestire in modo costruttivo le critiche e i complimenti e trarne le conseguenze personali per il proprio lavoro.	CP/CG: C3		
6.2.3.10.	Sanno utilizzare con successo un procedimento per annotare sistematicamente le proprie esperienze nell'utilizzo di fasi di lavoro e di apprendimento.	CP: C3		
6.2.3.11.	Sono in grado di utilizzare in modo efficace le differenti tecniche di risoluzione dei problemi (scatola morfologica, analisi costi-utilità etc.)			CI 2: C3

**6.2.4** I mediamatici/mediamatiche sono in grado di analizzare il loro comportamento in modo da sapere se esistono degli effetti nocivi per l'ambiente o la loro salute.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
6.2.4.1.	Sono in grado di nominare tutte le direttive importanti in ambito della protezione della salute nel loro lavoro quotidiano e di giustificarle in modo comprensibile.	CP/CG: C2		
6.2.4.2.	Sanno dimostrare in modo plausibile attraverso degli esempi il loro comportamento ecologico nel loro lavoro quotidiano.	CP/CG: C2		
6.2.4.3.	Sanno descrivere le tecniche utili che gli permettono di gestire in modo efficace le situazioni di stress.	CP/CG: C2		
6.2.4.4.	Sanno nominare i fattori di stress più ricorrenti nel loro lavoro quotidiano.	CP/CG: C1		
6.2.4.5.	Sono in grado di adattare il loro comportamento in ambito del loro lavoro quotidiano per proteggere la loro salute e l'ambiente.		C3	

**6.3. Competenza operativa professionale:** Assunzione di compiti di controlling dei progetti conformemente all'incarico e avviamento, previo accordo, di interventi correttivi

I mediamatici/mediamatiche partecipano ai controlli della validità, dell'accessibilità e della qualità degli obiettivi del progetto. Si informano presso gli altri capi progetto (parziali) dello stato dei lavori e rispettano i tempi come anche le esigenze di qualità. Si occupano in modo autonomo in questo contesto della corrispondenza via e-mail o attraverso altri mezzi di comunicazione.

**6.3.1** I mediamatici/mediamatiche sono in grado di sostenere la direzione di progetto nei lavori di controlling.

Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
6.3.1.1.	Sono in grado di avvicinarsi attivamente alle persone coinvolte per acquisire le informazioni concernenti lo stato dei progetti in corso.		C3	
6.3.1.2.	Sanno utilizzare in modo professionale gli attuali mezzi di comunicazione (e-mail, telefono, fax etc.) per acquisire le informazioni concernenti i progetti in corso.		C3	
6.3.1.3.	Sono in grado di procurarsi in modo autonomo una vista d'insieme sullo svolgimento del progetto attraverso le pianificazioni temporali.		C3	
6.3.1.4.	Sono in grado di utilizzare in modo competente le applicazioni Office in ambito del controlling di progetto.		C3	

6.3.2 I mediamatici/mediamatriche possiedono le conoscenze di base sul controlling di progetto e sul pensiero economico.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
6.3.2.1.	Sono in grado di spiegare in modo comprensibile i diversi metodi e tecniche di controlling di progetto.	CP: C2		
6.3.2.2.	Sanno descrivere correttamente attraverso degli esempi cosa significa il termine redditività.	CP/CG: C2		
6.3.2.3.	Sono in grado di spiegare attraverso degli esempi gli aspetti essenziali da rispettare nei lavori di progetto a proposito della contabilità.	CP: C2		

6.3.3 I mediamatici/mediamatriche sono motivati a partecipare al miglioramento della qualità in azienda.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
6.3.3.1.	Sanno spiegare in modo comprensibile a delle persone esterne, attraverso quali misure sono realizzati gli standard di qualità in azienda.	CP: C2		
6.3.3.2.	Sono in grado di applicare in maniera professionale i sistemi di gestione della qualità e i sistemi di sicurezza della qualità disponibili in azienda.		C3	
6.3.3.3.	Sono in grado di spiegare in modo plausibile perché, nella maggior parte delle aziende, la gestione della qualità occupa un posto così importante.	CP: C2		
6.3.3.4.	Sono in grado di proporre delle misure sensate per il miglioramento della qualità all'interno della propria azienda.		C5	

6.3.4 I mediamatici/mediamatiche sono in grado di valutare i progetti in rapporto al rispetto delle scadenze e delle esigenze di qualità.				
Numerazione	Obiettivo di valutazione	Scuola	Azienda	CI
6.3.4.1.	Sono in grado di nominare dei criteri sensati per la verifica dei progressi e della riuscita del progetto.	CP: C1		

### 3 Parte B: Griglia delle lezioni

La griglia delle lezioni rappresenta un'ulteriore importante informazione per la collaborazione tra i luoghi di formazione. Le indicazioni dettagliate sono spiegate nella guida metodica, nel piano di studio scolastico, nel piano di studio per i corsi interaziendali e nel programma di formazione per le aziende.

#### Formazione scolastica

La formazione professionale di base dura quattro anni. È ripartita sui tre luoghi di formazione, la formazione nella pratica professionale, la formazione scolastica e i corsi interaziendali. La formazione scolastica comprende l'insegnamento delle conoscenze professionali unitamente alla cultura generale integrata come anche l'insegnamento dello sport.

Le scuole professionali partecipano all'acquisizione delle competenze operative e delle risorse professionali da parte delle persone in formazione. Le scuole professionali sostengono lo sviluppo della personalità delle persone in formazione e ne promuovono la capacità di assumere le responsabilità nella vita privata, professionale e sociale. Creano un clima favorevole all'apprendimento e preparano le persone in formazione ad un apprendimento continuo.

La griglia delle lezioni seguente mostra con quante lezioni la scuola professionale tratta le singole competenze operative professionali e di cultura generale. L'organizzazione concreta della formazione scolastica è fissata nel programma d'insegnamento scolastico.

Campi d'insegnamento		1° as	2° as	3° as	4° as	Totale lezioni
1 Produzione di dati e utilizzo di mezzi multimediali	Cultura generale integrata in: - economia e diritto 120 lezioni - società, politica, stato 120 lezioni - 1a lingua nazionale 240 lezioni - 2a lingua nazionale 120 e inglese 200 lezioni	80	80	80		240
2 Realizzazione di grafica / design		80	80			160
3 Impiego di mezzi TIC		80	80	80	80	320
4 Partecipazione all'amministrazione e all'economia aziendale		240	160	160	120	680
5 Gestione di marketing e comunicazione		80	160	240	120	600
6 Partecipazione alla realizzazione di progetti		40	40	80		160
<b>Totale</b>		<b>600</b>	<b>600</b>	<b>640</b>	<b>320</b>	<b>2'160</b>
Sport		80	80	80	40	280
<b>Totale complessivo</b>		<b>680</b>	<b>680</b>	<b>720</b>	<b>360</b>	<b>2'440</b>

---

## 4 Parte C: Organizzazione, ripartizione e durata dei corsi interaziendali

---

### 4.1 Scopo

---

#### Scopo

I corsi interaziendali (CI) completano la formazione professionale pratica e quella scolastica. La frequenza ai corsi interaziendali è obbligatoria per le persone in formazione.

---

### 4.2 Ente responsabile

L'ente responsabile dei corsi è ICT Formazione professionale organizzazione del mondo del lavoro per la professione di mediamatico/a.

---

### 4.3 Organi

Gli organi dei corsi sono:

- a. la commissione di vigilanza;
- b. le commissioni dei corsi

---

### 4.4 Durata, periodo e contenuti dei corsi CI

Un giorno di corso (GC) dura 8 ore. La ripartizione dei corsi si suddivide secondo i campi di competenza operativa (CCO) e gli anni d'apprendistato (AS) come segue:

Corso	CCO	AS	GC
<b>1. Mettere in funzione un personal computer:</b> mettere in funzione un personal computer, installare il sistema operativo e la suite office, collegare il PC ad Internet e testare il sistema. Implementare in modo autonomo le misure di sicurezza.	3/6	1° sem	5
<b>2. Composizione e design di layout:</b> comporre documentazione pubblicitaria (manuale, prospetto, flyer etc.) per uno specifico prodotto o per una specifica prestazione di servizio di un'azienda reale.	1/2/6	2° sem	5
<b>3. Creare un prodotto multimediale:</b> preparazione e archiviazione (p. es. su CD o DVD) di dati multimediali (p.es. dati video/audio/immagini e animazioni) per un successivo utilizzo in differenti applicazioni.	1/2/3/6	3° sem	6
<b>4. Realizzare pagine web dinamiche:</b> realizzare pagine web dinamiche (CMS integrato) e aggiungere dei contenuti.	3/6	4° sem	5
<b>5. Costruire e gestire piccole reti:</b> costruire piccole reti ed effettuare piccoli semplici lavori di amministratore come superuser (aggiungere utenti, reimpostare password etc.).	3/6	5° sem	5
<b>Totale</b>			26

I corsi CI sono eseguiti sotto forma di lavori di progetto. Per questo motivo vengono realizzati degli obiettivi di valutazione supplementari provenienti dal campo di competenza operativa 6 „Partecipazione alla realizzazione di progetti“.

---

#### **4.4.1 Valutazione**

Gli operatori dei corsi interaziendali documentano dopo ogni corso interaziendale le prestazioni delle persone in formazione sotto forma di controlli di competenza. Essi sono valutati con delle note e sono integrate nel calcolo della nota dei luoghi di formazione. La procedura è definita nel regolamento dei corsi interaziendali.

---

## 5 Parte D: Procedura di qualificazione

La procedura di qualificazione sarà descritta nel quadro delle disposizioni d'esecuzione.

---

### 5.1 Organizzazione

La procedura di qualificazione si svolge in un'azienda formatrice, in un'altra azienda conforme oppure in una scuola professionale. Alla persona in formazione verranno messi a disposizione una postazione di lavoro e le necessarie attrezzature in ottimo stato.

Nella convocazione all'esame si comunica alla persona in formazione il materiale che dovrà portare con sé. È distribuita preliminarmente una guida per l'esame.

---

### 5.2 Campi di qualificazione

Guida alla procedura di qualificazione

---

#### 5.2.1 Lavoro pratico

In questo campo di qualificazione viene verificato il raggiungimento degli obiettivi dell'azienda e dei corsi interaziendali attraverso un lavoro produttivo individuale (LPI) della durata di 70 - 90 ore. Il LPI si basa sui campi di competenza operativa nei quali le persone in formazione sono maggiormente attive al momento dell'esame. La procedura d'esame è conforme alle direttive emanate dall'UFFT.

---

#### 5.2.2 Conoscenze professionali e cultura generale

In questi campi di qualificazione la persona in formazione deve dimostrare durante 7 ore di aver raggiunto gli obiettivi dei campi di competenza operativa nelle lezioni professionali e gli obiettivi di formazione della cultura generale. I campi di qualificazione vengono esaminati in modo integrato verso la fine della formazione professionale di base. Per la cultura generale vale l'ordinanza dell'UFFT del 27 aprile 2006<sup>1</sup> sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base. La persona in formazione deve dimostrare di aver raggiunto gli obiettivi dei campi di competenza operativa nelle lezioni professionali e gli obiettivi di formazione della cultura generale.

---

<sup>1</sup> SR 412.101.241

Posizione	Campi di competenza operativa	Durata	
		scritto	orale
1	Produzione di dati e utilizzo di mezzi multimediali Realizzazione di grafica / design Partecipazione alla realizzazione di progetti		30 min.
2	Impiego di mezzi TIC	60 min.	
3	Partecipazione all'amministrazione e all'economia aziendale Gestione di marketing e comunicazione	300 min.	45 min.
Totale		360 min.	75 min.

Incluso economia e diritto, società, politica, stato, 1a lingua nazionale, 2a lingua nazionale e inglese come anche la SVA.

### 5.3 Valutazione

Le regole di superamento, il calcolo e la ponderazione delle note si rifanno all' Ordinanza sulla formazione professionale di base per Mediamatico/Mediamatica.

---

## **6 Approvazione ed entrata in vigore**

Il presente piano di formazione entra in vigore il giorno/mese/anno.

Zurigo, 4 novembre 2010

ICT Formazione professionale Svizzera

Presidente

Sig. Andreas Kaelin

Capoprogetto

Sig. Alfred Breu

Il presente piano di formazione è approvato dall'ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia secondo l'art. XX cpv. YY dell'ordinanza sulla formazione professionale di base per mediamatica AFC / mediamatico AFC del 11 novembre 2010.

Berna, 11 novembre 2010

UFFICIO FEDERALE DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE E DELLA  
TECNOLOGIA

La direttrice

Sig. Dr. Ursula Renold

## 7 Allegato

L'allegato comprende delle informazioni importanti sui principali documenti rispettivamente sulle tappe previste per l'esecuzione e per la garanzia di qualità nei tre luoghi di formazione.

### 7.1 Documenti principali

Documento	Sorgente
Ordinanza sulla formazione professionale di base „Mediamatico/a“ del 11 novembre 2010	Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI <a href="http://www.sbf.admin.ch/">http://www.sbf.admin.ch/</a>
Piano di formazione „Mediamatico/a“ del 11 novembre 2010	ICT-Formazione professionale Svizzera <a href="http://www.ict-berufsbildung.ch/">http://www.ict-berufsbildung.ch/</a>
Piano di formazione standard per l'azienda	ICT-Formazione professionale Svizzera <a href="http://www.ict-berufsbildung.ch/">http://www.ict-berufsbildung.ch/</a>
Dotazioni minime dell'azienda formatrice	
Raccomandazioni sulla qualità per le aziende formatrici	ICT-Formazione professionale Svizzera <a href="http://www.ict-berufsbildung.ch/">http://www.ict-berufsbildung.ch/</a>
Piano di formazione standard per i corsi interaziendali	ICT-Formazione professionale Svizzera <a href="http://www.ict-berufsbildung.ch/">http://www.ict-berufsbildung.ch/</a>
Regolamento dei corsi interaziendali	ICT-Formazione professionale Svizzera <a href="http://www.ict-berufsbildung.ch/">http://www.ict-berufsbildung.ch/</a>
Piano di formazione standard per l'insegnamento professionale	ICT-Formazione professionale Svizzera <a href="http://www.ict-berufsbildung.ch/">http://www.ict-berufsbildung.ch/</a>
Guida alla procedura di qualificazione	ICT-Formazione professionale Svizzera <a href="http://www.ict-berufsbildung.ch/">http://www.ict-berufsbildung.ch/</a>

## 7.2 Indicazioni metodologiche

Di seguito vengono descritte importanti indicazioni metodologiche, che possono essere utili nell'applicazione del piano di formazione.

### 7.2.1 Descrizione dei livelli tassonomici

I sei livelli tassonomici informano sulla complessità della prestazione cognitiva descritta nell'obiettivo di valutazione. Le indicazioni del livello tassonomico degli obiettivi di valutazione servono a determinare il livello di esigenza. Ci sono sei livelli di competenza differenti che comportano differenti livelli di prestazioni. Singolarmente essi significano:

<p><b>C1 – Conoscenza</b> Ripetere informazioni e saperle richiamare in situazioni analoghe.</p>	<p>Le persone in formazione elencano le cinque apparecchiature più importanti di una postazione di lavoro informatica (PC, schermo, tastiera, mouse, stampante).</p>
<p><b>C2 – Comprensione</b> Non solo ripetere informazioni, ma anche spiegarle con parole proprie</p>	<p>Le persone in formazione spiegano al cliente in modo comprensibile, per quale funzione vengono utilizzate le cinque periferiche più importanti.</p>
<p><b>C3 – Applicazione</b> Utilizzare in diverse situazioni le informazioni concernenti dei fatti.</p>	<p>Le persone in formazione sanno collegare le cinque periferiche più importanti ed eseguono le necessarie configurazioni di base.</p>
<p><b>C4 – Analisi</b> Strutturare i fatti in singoli elementi ed individuare la relazione fra gli elementi e le caratteristiche strutturali.</p>	<p>Le persone in formazione sanno analizzare dei semplici malfunzionamenti delle cinque periferiche più importanti ed eliminare autonomamente l'errore.</p>
<p><b>C5 – Sintesi</b> Combinare singoli elementi di un fatto per formare un insieme.</p>	<p>Le persone in formazione proteggono la salute dei loro clienti in una determinata situazione lavorativa identificando autonomamente il pericolo, scegliendo e adottando appropriate misure di protezione.</p>
<p><b>C6 – Valutazione</b> Valutare determinate informazioni e fatti secondi criteri prestabiliti.</p>	<p>Sono in grado di valutare in modo autonomo e conveniente fino a che punto devono attenersi alle prescrizioni e in quale misura possono dar sfogo alla loro creatività nella produzione di dati grezzi</p>

---

### **7.2.2 Collaborazione tra i luoghi di formazione**

La responsabilità per la trasmissione di tutte le competenze operative elencate nella parte A sono ripartite sui luoghi di formazione come segue:

- Gli obiettivi fondamentali e operativi riguardano tutti i luoghi di formazione.
- Gli obiettivi di valutazione sono ripartiti fra i singoli luoghi di formazione. Raramente sono possibili suddivisioni su diversi luoghi di formazione.
- Se, in singoli casi, sono previsti più luoghi di formazione per un obiettivo di valutazione, si deve partire dai seguenti presupposti: la scuola professionale è responsabile della trasmissione degli elementi teorici e degli esempi. L'azienda di tirocinio organizza training, applicazioni, trasferimenti e approfondimenti nel contesto pratico. I Corsi interaziendali si occupano delle presentazioni, delle applicazioni e delle interconnessioni di quanto appreso.
- I responsabili dei tre luoghi di formazione coordinano i propri piani di formazione.

---

### **7.3 [...] <sup>2</sup>**

---

<sup>2</sup> cancellato, decisione della commissione SP&Q dei mediamatici del 08.03.2016.

Le indicazioni/raccomandazioni per l'esonero dalla procedura di qualificazione e dalle lezioni della scuola professionale sono pubblicate sulla Homepage di ICT Formazione professionale Svizzera <http://www.ict-berufsbildung.ch/> .