

Impiegata/impiegato di commercio AFC

Documentazione di base relativa all'ordinanza sulla formazione 2012

L'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia (UFFT) ha emanato una nuova ordinanza sulla formazione per la formazione commerciale di base con attestato di capacità federale (ACF). Il relativo piano di formazione è stato elaborato dalla Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC). I due documenti, alla cui redazione hanno partecipato tutti i partner della formazione, entrano in vigore all'inizio del 2012.

L'ordinanza sulla formazione 2012 e il relativo piano di formazione proseguono con coerenza sulla via intrapresa con la nuova formazione commerciale di base, introducendo, tuttavia, alcune modifiche e semplificazioni necessarie. Le principali novità sono presentate in questa documentazione di base.

Il presente documento vuole essere uno strumento di lavoro per i responsabili dell'informazione a livello di cantoni, scuole professionali, operatori della formazione di base organizzata dalla scuola e rami di formazione e d'esame. Altre informazioni sono disponibili su www.skkab.ch.

La CSRFC intende così contribuire a un'efficace attuazione delle novità.

Sommario

Le novità in breve

www.skkab.ch

Le novità nel dettaglio

Profilo professionale e competenze operative

Basi e documenti d'esecuzione

Informazione e orientamento

Le novità in breve

- **Aziende di tirocinio:** gli obiettivi di valutazione della formazione aziendale sono stati aggiornati e formulati in maniera maggiormente orientata agli utenti. I singoli rami beneficiano di una maggiore flessibilità e libertà di evoluzione.
- **Corsi interaziendali:** i corsi interaziendali soddisfano meglio le esigenze delle aziende e dei rami.
- **Scuole professionali:** gli obiettivi di valutazione delle scuole professionali sono stati uniformati, per consentire una migliore ripartizione dei contenuti nei tre luoghi di formazione.
- **Scuole medie di commercio e operatori privati:** i percorsi formativi delle scuole medie di commercio e degli operatori privati sono stati integrati nell'ordinanza sulla formazione.
- **Assistente d'ufficio CFP:** l'ordinanza sulla formazione per impiegati di commercio AFC è stata allineata con quella per assistente d'ufficio CFP.

www.skkab.ch

I seguenti documenti sono disponibili online:

- Documentazione di base relativa all'ordinanza sulla formazione 2012
- Presentazione PowerPoint
- Profilo B o E? Un aiuto per scegliere
- Foglio informativo sulle specificità dei rami di formazione e d'esame
- Programma di informazione e preparazione della CSRFC
- Ordinanza sulla formazione professionale di base Impiegata/Impiegato di commercio AFC
- Piano di formazione per la formazione aziendale di base
- Piano di formazione transitorio per le scuole di commercio private

Le novità nel dettaglio

Segue una breve spiegazione delle dieci principali novità introdotte. L'ordinanza sulla formazione 2012 vale ormai per tutti i percorsi formativi che portano al conseguimento del titolo di impiegata/impiegato di commercio AFC. Fa eccezione la validazione degli apprendimenti acquisiti.

1. Differenziazione dei profili (profili B ed E)

Situazione iniziale Due profili distinti consentono di ottenere l'attestato di impiegata/impiegato di commercio AFC. Profilo B sta per formazione di base, mentre profilo E sta per formazione estesa. L'azienda di tirocinio e la persona in formazione scelgono insieme il profilo all'inizio del tirocinio.

- Novità**
- I due profili si distinguono ormai unicamente a livello di formazione scolastica. Nella formazione aziendale e nei corsi interaziendali entrambi i profili perseguono gli stessi obiettivi di formazione (stesso profilo professionale, stesso piano di formazione).
 - Gli impiegati di commercio con profilo B acquisiscono maggiori conoscenze nel campo «Informazione, comunicazione, amministrazione». Gli impiegati di commercio con profilo E imparano una seconda lingua straniera e acquisiscono maggiori conoscenze nel campo «Economia e società».
 - Entrambi i profili comprendono 1800 lezioni (contro le 1700 del vecchio profilo B).
 - Un regolamento di promozione disciplina il cambiamento di profilo.
 - Il titolo conferito dall'attestato federale di capacità è «Impiegata/Impiegato di commercio AFC» per entrambi i profili. Il certificato delle note precisa il profilo.

Approfondimento Ordinanza sulla formazione: artt. 1, 10, 17
Piano di formazione: Parte A (elenco degli obiettivi di valutazione E&S, ICA)
Parte B (griglia oraria)
Altri: Profilo B o E: un aiuto per scegliere

2. Formazione aziendale

Situazione iniziale La formazione pratica professionale avviene principalmente nell'azienda di tirocinio. Le otto competenze operative elencate al punto «Ramo e azienda» (pagina 10) permettono all'impiegato di commercio di operare in maniera qualificata e responsabile nella professione. Con un'analisi delle attività e degli scenari la CSRFC si è confrontata sistematicamente con i compiti attuali e con le tendenze future nel campo professionale commerciale. I risultati sono stati integrati in sede di aggiornamento dei contenuti della formazione.

- Novità**
- I rami di formazione e d'esame godono di maggiore libertà nel definire la parte aziendale del piano di formazione e nello specificare gli obiettivi facoltativi. Ciò consente un aggiornamento tempestivo dei contenuti della formazione e un migliore adeguamento delle disposizioni del piano di formazione alle condizioni aziendali.
 - Il «tronco comune» aziendale è eliminato.

Approfondimento Ordinanza sulla formazione: art. 12
Piano di formazione: Parte A (elenchi di obiettivi di valutazione specifici del ramo)

3. Corsi interaziendali (CI)

Situazione iniziale I corsi interaziendali trasmettono le capacità pratiche fondamentali. Completano la formazione aziendale e sono organizzati dai rami di formazione e d'esame.

Novità

- Il numero di giorni dedicati ai CI aumenta dagli 8–12 giorni attuali a 8–16 giorni.
- Gli obiettivi di valutazione sono definiti in funzione del ramo al punto «Ramo e azienda» nel piano di formazione.
- I contenuti della formazione relativi ai corsi interaziendali possono essere considerati nel calcolo della «nota dei luoghi di formazione per la parte aziendale» (nota d'esperienza) mediante i controlli delle competenze. Lo stesso vale per i corsi supplementari che trasmettono obiettivi di valutazione centrali della parte aziendale.

Approfondimento Ordinanza sulla formazione: artt. 10, 18
Piano di formazione: Parte C (organizzazione, ripartizione, durata dei CI)
Altri: Foglio informativo sulle specificità dei rami di formazione e d'esame

4. Formazione scolastica

Situazione iniziale Nella scuola professionale le competenze operative professionali sono stimolate nei campi «Lingue», «Informazione, comunicazione, amministrazione» ed «Economia e società».

Novità

- Gli obiettivi di valutazione sono uniformati e sono raggiunti nel corso dello stesso semestre in tutta la Svizzera.
- Ciò consente una migliore collaborazione fra i tre luoghi di formazione. Le aziende di tirocinio e i corsi interaziendali possono fondarsi sulle conoscenze trasmesse nell'ambito della scuola professionale.
- Le scuole professionali trasmettono le principali capacità di base nel primo anno di tirocinio. Il corso di base all'inizio del primo anno di tirocinio è eliminato.
- Ciò consente di ripartire l'insegnamento in maniera più uniforme su 2 giorni alla settimana durante il primo e il secondo anno di tirocinio e 1 giorno alla settimana durante il terzo anno di tirocinio in tutte le scuole professionali.

Approfondimento Piano di formazione: Parte A (elenchi di obiettivi di valutazione specifici dell'insegnamento)

5. Procedura di qualificazione

Situazione iniziale

La procedura di qualificazione si compone di una parte aziendale e di una parte scolastica equivalenti.

- La procedura di qualificazione aziendale include la nota dei luoghi di formazione (nota d'esperienza) per la parte aziendale (50%) e gli esami scritto (25%) e orale (25%).
- La procedura di qualificazione scolastica include gli esami scritto e orale completati dalle note scolastiche (per ogni campo d'insegnamento).

Novità

Procedura di qualificazione aziendale

- I rami di formazione e d'esame possono organizzare dei controlli delle competenze interaziendali in sostituzione delle unità procedurali. Tali controlli vertono sugli obiettivi di valutazione del piano di formazione «Ramo e azienda» e determinate competenze metodologiche, sociali e personali.
- La nota dei luoghi di formazione (nota d'esperienza) per la parte aziendale è composta da otto note equivalenti. Secondo la variante scelta dal ramo comprende
 - 6 situazioni di lavoro e di apprendimento (invariato)
 - 2 unità procedurali (finora 3) o 2 controlli delle competenze CI

Procedura di qualificazione scolastica

- Gli esami relativi al campo «Informazione, comunicazione, amministrazione» sono organizzati in maniera centralizzata.
- I due esami nel campo «Economia e società» (finora organizzati uno in maniera centralizzata e l'altro in funzione della scuola) sono accorpatisi in un unico esame centralizzato.
- Le 3 unità di formazione sono sostituite da 3 moduli «Approfondire e collegare».
- Il lavoro autonomo vale ormai per entrambi i profili (B ed E).

Approfondimento

Procedura di qualificazione aziendale

Ordinanza sulla formazione: art. 22 cpv. 3

Piano di formazione: Parte D (procedura di qualificazione)

Altri: Foglio informativo sulle specificità dei rami di formazione e d'esame

Procedura di qualificazione scolastica

Ordinanza sulla formazione: artt. 21, 22

Piano di formazione: Parte D (procedura di qualificazione)

6. Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP)

Situazione iniziale La documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni elaborata dai rami di formazione e d'esame facilita l'attuazione del piano di formazione.

- Novità**
- La documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni sostituisce la guida metodica modello.
 - Nella documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni specifica del ramo i rami di formazione e d'esame definiscono gli elementi seguenti:
 - 1) Spiegazioni relative alla documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni: definire il gruppo d'interesse; spiegare il senso e lo scopo nonché l'applicazione della DAP.
 - 2) Obiettivi della formazione: concretizzare gli obiettivi di valutazione della formazione aziendale ed adeguarli agli altri luoghi di formazione (corsi interaziendali, scuola professionale).
 - 3) Pianificazione e controllo della formazione aziendale: definire gli strumenti che favoriscono la riflessione personale.
 - 4) Situazioni di apprendimento e di lavoro: «Nota dei luoghi di formazione (nota d'esperienza) per la parte aziendale», preparare le direttive e gli strumenti.
 - 5) Unità procedurali o controlli delle competenze CI: «Nota dei luoghi di formazione (nota d'esperienza) per la parte aziendale», preparare le direttive e gli strumenti.
 - 6) Procedura di qualificazione aziendale con esame finale: preparare le direttive e gli strumenti.

Approfondimento Ordinanza sulla formazione: art. 16

7. Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità (CSSPQ)

Situazione iniziale La legge sulla formazione professionale prevede che tutte le formazioni professionali di base siano accompagnate da una Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità.

- Novità**
- La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità (CSSPQ) impiegata/impiegato di commercio AFC è un organo composto dalle organizzazioni partner. Essa è responsabile dell'attuazione dell'ordinanza sulla formazione e del piano di formazione. In aggiunta si occupa di garantire e sviluppare la qualità, migliorare e aggiornare le disposizioni d'esecuzione e sviluppare il profilo professionale.

Approfondimento Ordinanza sulla formazione: art. 45

8. Percorsi formativi abbreviati

Situazione iniziale La formazione di base triennale organizzata dall'azienda può essere abbreviata in caso di determinata formazione precedente.

Novità La nuova ordinanza sulla formazione disciplina la formazione abbreviata esplicitamente per:

- i titolari di un certificato federale professionale di «Assistente d'ufficio CFP».
- i titolari di una maturità liceale.

Approfondimento Ordinanza sulla formazione: art. 4 cpv. 3 (CFP); artt. 37–42 (maturità)

9. Formazione di base organizzata dalla scuola (FOS)

Situazione iniziale L'insegnamento teorico riveste un ruolo importante nella formazione di base organizzata dalla scuola. Di conseguenza grande importanza viene attribuita alla formazione pratica professionale in un contesto vicino a quello aziendale.

Novità

- La formazione organizzata dalla scuola degli operatori privati¹ e delle scuole medie di commercio² è disciplinata nell'ordinanza sulla formazione. Esiste un piano di formazione specifico.
- La formazione pratica professionale si compone di quattro elementi:
 - parti pratiche integrate: trasmettono una parte delle competenze operative professionali;
 - insegnamento incentrato su situazioni-problema: l'insegnamento è in larga misura imperniato su situazioni-problema della realtà aziendale;
 - stage aziendale: lo stage aziendale consente alle persone in formazione di entrare in contatto con il mondo del lavoro;
 - corsi interaziendali: si tengono durante lo stage.

Approfondimento Ordinanza sulla formazione: artt. 25–36
Altri: Piano di formazione transitorio

¹ Per gli operatori privati esiste un piano di formazione transitorio valido fino alla fine del 2014.

² Dal 2015

10. Procedura di qualificazione per adulti

Situazione iniziale Per quanto concerne gli adulti l'ottenimento di un attestato federale di capacità non è legato al compimento di un percorso formativo specifico. Le competenze possono essere acquisite autonomamente.

- Novità**
- La procedura di qualificazione con esame finale per adulti è disciplinata nell'ordinanza sulla formazione. La possibilità di generare note scolastiche è soppressa.
 - La formazione di recupero non è disciplinata nell'ordinanza sulla formazione.
 - La validazione degli apprendimenti acquisiti è disciplinata al di fuori dell'ordinanza sulla formazione.

Approfondimento

Ordinanza sulla formazione:	art. 24
Piano di formazione:	Parte D (procedura di qualificazione)
Altri:	Guida dell'UFFT «Validazione degli apprendimenti acquisiti»

Profilo professionale e competenze operative

Profilo professionale

Il piano di formazione definisce il profilo professionale degli impiegati di commercio con le seguenti parole (Introduzione, cap. 2.1):

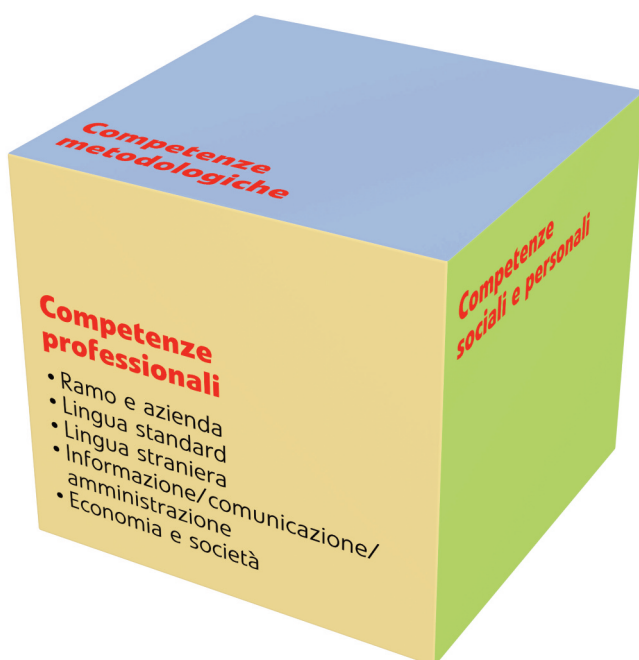
Gli impiegati di commercio svolgono un'attività orientata ai servizi nell'ambito di processi economico-aziendali. Il loro campo professionale si estende dalla consulenza a clienti interni ed esterni fino alla gestione di pratiche specifiche del ramo passando dallo svolgimento di attività amministrative.

Sulla base di competenze comuni, l'attività professionale degli impiegati di commercio può essere molto differenziata in funzione delle priorità date dal ramo, dalla strategia aziendale e dall'attitudine personale.

L'atteggiamento degli impiegati di commercio è contraddistinto da uno spiccato orientamento verso i bisogni della clientela, dall'iniziativa personale e dalla disponibilità all'apprendimento continuo.

Per soddisfare questi requisiti gli impiegati di commercio devono disporre di competenze operative professionali che si compongono di competenze professionali, metodologiche, sociali e personali.

Il cubo delle competenze illustra le correlazioni tra i vari elementi determinanti per la qualificazione da un punto di vista professionale, metodologico, interpersonale e personale:



Competenze operative

Gli impiegati di commercio AFC dispongono delle competenze seguenti:

1. Competenze professionali	
1.1 Ramo e azienda	Azienda e corsi interaziendali
1.1.1 Gestire materiale, merce o servizi	
1.1.2 Fornire consulenza ai clienti	
1.1.3 Eseguire incarichi o mandati	
1.1.4 Attuare misure di marketing e pubbliche relazioni	
1.1.5 Eseguire compiti di amministrazione del personale	
1.1.6 Eseguire procedure economico-finanziarie	
1.1.7 Svolgere attività amministrative e organizzative	
1.1.8 Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda	
1.2 Lingua standard - lingua nazionale regionale (LNR)	Scuole
1.3 Lingue straniere (LS): 2 ^a lingua nazionale e/o inglese	
1.4 Informazione, comunicazione, amministrazione (ICA)	
1.5 Economia e società (ERS)	
2. Competenze metodologiche	
2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro	Tutti i luoghi di formazione
2.2 Pensiero e azione interdisciplinare	
2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza	
2.4 Presentazione efficace	
3. Competenze sociali e personali	
3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative	Tutti i luoghi di formazione
3.2 Capacità di comunicazione	
3.3 Capacità di lavorare in gruppo	
3.4 Forme comportamentali	
3.5 Capacità di apprendimento	
3.6 Coscienza ecologica	

Le competenze professionali, metodologiche, sociali e personali non vanno considerate singolarmente. Esse formano sempre un pacchetto di competenze che consente alle persone in formazione di reagire a una determinata situazione professionale.

- Esempio formazione aziendale: Nell'area disciplinare «Ramo e azienda» viene stimolata la competenza professionale «Fornire consulenza ai clienti» (1.1.2). A questo fine occorre trasmettere anche la competenza metodologica «Efficacia nella negoziazione e nella consulenza» (2.3) e la competenza sociale e personale «Capacità di comunicazione» (3.2).
- Esempio scuola professionale: Nell'area disciplinare «Economia e società» (1.5) viene stimolata la competenza professionale «Rapporti finanziari» (1.5.1). A questo fine occorre anche trasmettere la competenza metodologica «Pensiero e azione interdisciplinare» (2.2) e la competenza sociale e personale «Capacità di apprendimento» (3.5).

La composizione dipende quindi dalla competenza operativa che si intende trasmettere.

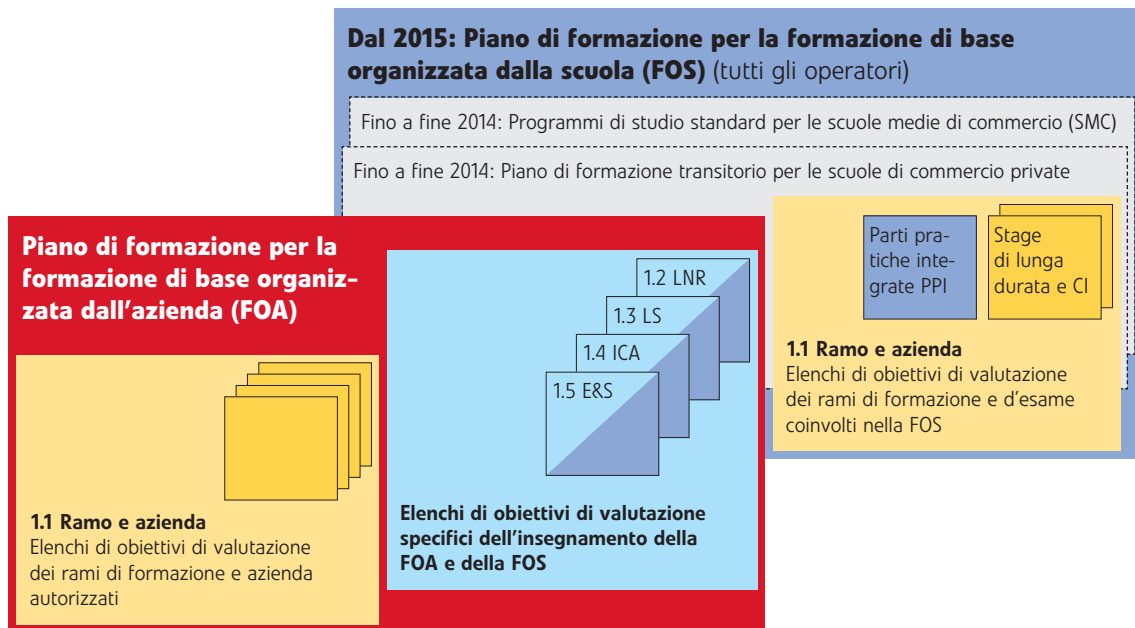
Basi e documenti d'esecuzione

Livello I: Ordinanza sulla formazione (Ofor)

Impiegata/Impiegato di commercio AFC

Livello II: Piano di formazione

Impiegata/Impiegato di commercio AFC



Livello III: Disposizioni d'esecuzione della Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità (CSSPQ)

Per i rami di formazione e d'esame:

- Regolamento d'organizzazione CI e programma quadro CI
- ...

Per le scuole:

- Per le aree disciplinari LNR, LS, ICA, ERS
- Per le unità didattiche «Approfondire e collegare» e «Competenze interdisciplinari»
- ...

Per tutti i luoghi di formazione:

- Per la coordinazione CI / organizzazione scolastica nelle scuole professionali
- ...

Livello IV: Strumenti di attuazione

I rami di formazione e d'esame elaborano:

- la documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni DAP
- le direttive e gli strumenti per la PQ
- il programma dei corsi CI

Manuale per l'elaborazione e lo sviluppo del piano di studi (FOA)



Le scuole professionali elaborano il piano di studi secondo la griglia oraria uniformata per la FOA

Concetto di garanzia della qualità per la FOS



Le scuole medie di commercio e le scuole di commercio private elaborano il piano di studi in funzione del modello di FOS selezionato

Attuazione del programma di informazione e preparazione:

- misure dei rami di formazione e d'esame

Attuazione del programma di informazione e preparazione:

- sviluppo del piano di studi
- proposte di scambio e formazione continua dell'IUFFP

Informazione e orientamento

Orientamento professionale	Il portale svizzero dell'orientamento scolastico e professionale www.berufsberatung.ch/dyn/1047.aspx
Ricerca di un posto di tirocinio	Borsa dei posti di tirocinio www.berufsberatung.ch/dyn/1047.aspx
Formazione aziendale, autorizzazioni di formazione, luoghi di formazione	Uffici cantonali della formazione professionale www.sbbk.ch/dyn/19622.php
Formazioni specifiche dei rami nelle aziende e corsi interaziendali	www.skkab.ch

Colophon

Documentazione di base relativa all'ordinanza sulla formazione 2012
Berna, 26 settembre 2011

Editore:

Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC)
Segretariato, c/o CIFIC Svizzera, Casella postale 6853, 3001 Berna
Telefono: +41 31 398 26 10, mail@skkab.ch, www.skkab.ch

Concetto e redazione:

Ralph Thomas (ralphTHOMAS santé social formation), Ruedi Scheidegger,
Roland Hohl (entrambi CSRFC), Rolf Marti (www.kommapr.ch)

Impaginazione:

Stefan Schaer (www.eigenartlayout.ch)

La presente documentazione di base è scaricabile dal sito www.skkab.ch