

**Piano di formazione Impiegata / Impiegato di commercio AFC
del 26 settembre 2011
della formazione di base organizzata dall'azienda**

Sommario

ELENCO DELLE ABBREVIAZIONI	3
INTRODUZIONE	4
1. IMPORTANZA DELLA FORMAZIONE COMMERCIALE PER L'ECONOMIA E LA SOCIETÀ	4
2. LA FORMAZIONE COMMERCIALE DI BASE DI IMPIEGATA DI COMMERCIO AFC / IMPIEGATO DI COMMERCIO AFC	4
2.1 PROFILO PROFESSIONALE.....	4
2.2 UNA PROFESSIONE CON DUE PROFILI SCOLASTICI E UNA STRUTTURA SPECIFICA PER RAMO.....	4
2.3 VIE PER CONSEGUIRE L'ATTESTATO FEDERALE DI CAPACITÀ (AFC).....	5
3. SPIEGAZIONI PER L'UTILIZZO DEL PIANO DI FORMAZIONE	6
3.1 OBIETTIVI DI FORMAZIONE FLESSIBILI PER LA FORMAZIONE IN AZIENDA.....	6
3.2 OBIETTIVI DI FORMAZIONE STANDARDIZZATI PER LA FORMAZIONE SCOLASTICA.....	6
3.3 STRUTTURA SISTEMATICA DEL PIANO DI FORMAZIONE.....	6
PARTE A: COMPETENZE OPERATIVE PROFESSIONALI	7
1. COMPETENZE PROFESSIONALI	9
1.1 AREA DISCIPLINARE RAMO E AZIENDA (ELENCHI DI OBIETTIVI DI VALUTAZIONE SPECIFICI DEL RAMO).....	9
1.2 AREA DISCIPLINARE LINGUA STANDARD (LINGUA NAZIONALE REGIONALE).....	10
1.3 AREA DISCIPLINARE LINGUE STRANIERE (SECONDA LINGUA NAZIONALE E / O INGLESE).....	10
1.4 AREA DISCIPLINARE INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE, AMMINISTRAZIONE (ICA).....	10
1.5 AREA DISCIPLINARE ECONOMIA E SOCIETÀ (E&S).....	10
2. COMPETENZE METODOLOGICHE	11
2.1 EFFICIENZA E SISTEMATICITÀ NEL LAVORO.....	11
2.2 PENSIERO E AZIONE INTERDISCIPLINARE.....	11
2.3 EFFICACIA NELLA NEGOZIAZIONE E NELLA CONSULENZA.....	11
2.4 PRESENTAZIONE EFFICACE.....	11
3. COMPETENZE SOCIALI E PERSONALI	12
3.1 DISPONIBILITÀ A FORNIRE BUONE PRESTAZIONI LAVORATIVE.....	12
3.2 CAPACITÀ DI COMUNICAZIONE.....	12
3.3 CAPACITÀ DI LAVORARE IN GRUPPO.....	12
3.4 FORME COMPORTAMENTALI.....	12
3.5 CAPACITÀ DI APPRENDIMENTO.....	13
3.6 COSCIENZA ECOLOGICA.....	13
4. DESCRIZIONE DEI LIVELLI DI TASSONOMIA	14
4.1 C1 (SAPERE, CONOSCERE).....	14
4.2 C2 (COMPNDERE).....	14
4.3 C3 (APPLICARE).....	14
4.4 C4 (ANALIZZARE).....	14
4.5 C5 (SINTETIZZARE).....	14
4.6 C6 (VALUTARE).....	14

PARTE B: GRIGLIA DELLE LEZIONI	15
1. SCUOLA PROFESSIONALE (FORMAZIONE DUALE): RIPARTIZIONE PER ANNI DI TIROCINIO	15
2. ATTUAZIONE DELLA GRIGLIA DELLE LEZIONI NELLE SCUOLE PROFESSIONALI (FORMAZIONE DUALE).....	16
2.1 VARIANTI DI ATTUAZIONE	16
2.2 MODULI D'INSEGNAMENTO "APPROFONDIRE E COLLEGARE" (A&C) E LAVORO AUTONOMO (LA).....	16
2.3 MODULI D'INSEGNAMENTO "COMPETENZE INTERDISCIPLINARI" (CID).....	16
3. ESIGENZE DI CONTENUTO PER I DUE PROFILI SCOLASTICI	17
4. COOPERAZIONE FRA I LUOGHI DI FORMAZIONE	17
PARTE C: ORGANIZZAZIONE, RIPARTIZIONE E DURATA DEI CORSI INTERAZIENDALI	18
1. QUADRO APPLICABILE A TUTTI I RAMI RELATIVO AI CORSI INTERAZIENDALI	18
1.1 SCOPO.....	18
1.2 ENTI RESPONSABILI	18
1.3 REGOLAMENTO ORGANIZZATIVO.....	18
1.4 DURATA, PERIODO E CONTENUTI.....	18
2. INDICAZIONI SPECIFICHE DEI RAMI CHE ORGANIZZANO CORSI INTERAZIENDALI	19
PARTE D: PROCEDURA DI QUALIFICAZIONE	20
1. PARTE AZIENDALE: CAMPI DI QUALIFICAZIONE, ORGANIZZAZIONE, PONDERAZIONE.....	20
1.1 QUADRO APPLICABILE A TUTTI I RAMI RELATIVO ALLA PARTE AZIENDALE DELLA PROCEDURA DI QUALIFICAZIONE.....	21
1.2 SCELTA DI VARIANTI SPECIFICHE DEI RAMI PER "NOTA DEI LUOGHI DI FORMAZIONE PER LA PARTE AZIENDALE"	24
2. PARTE SCOLASTICA: CAMPI DI QUALIFICAZIONE, ORGANIZZAZIONE, PONDERAZIONE.....	25
2.1 CALCOLO DELLE NOTE - PROFILO B: PONDERAZIONE E REGOLE PER L'ARROTONDAMENTO	26
2.2 CALCOLO DELLE NOTE - PROFILO E: PONDERAZIONE E REGOLE PER L'ARROTONDAMENTO	26
APPROVAZIONE ED ENTRATA IN VIGORE.....	27
ALLEGATO 1	28
ALLEGATO 2	29

Elenco delle abbreviazioni

A&C	Approfondire e collegare (moduli d'insegnamento)
AFC	Attestato federale di capacità
art.	Articolo
CC-CI	Controllo delle competenze dei corsi interaziendali (nota del luogo di formazione per la parte aziendale)
CFP	Certificato di formazione pratica
CI	Corso interaziendale
CID	Competenze interdisciplinari
cpv.	Capoverso
CSFRC	Conferenza svizzera dei rami commerciali di formazione e d'esame
CSSPC	Conferenza svizzera delle scuole professionali commerciali
CSSPQ	Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità
DAP	Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni
E&S	Economia e società (area disciplinare)
FOA	Formazione di base organizzata dall'azienda
FOS	Formazione di base organizzata dalla scuola
ICA	Informazione, comunicazione, amministrazione (area disciplinare)
LA	Lavoro autonomo
LNR	Lingua standard o lingua nazionale regionale (area disciplinare)
LS	Lingua straniera (area disciplinare)
Oml	Organizzazione del mondo del lavoro
Oval	Obiettivo di valutazione
PF	Piano di formazione
PQ	Procedura di qualificazione
Profilo B	Formazione base (profilo scolastico)
Profilo E	Formazione estesa (profilo scolastico)
RFE	Rami di formazione e d'esame
SAL	Situazioni di apprendimento e di lavoro (nota del luogo di formazione per la parte aziendale)
SMC	Scuola media di commercio
SP	Scuola professionale
UFFT	Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia
UP	Unità procedura (nota del luogo di formazione per la parte aziendale)

Introduzione

1. *Importanza della formazione commerciale per l'economia e la società*

Per l'economia politica svizzera la formazione commerciale riveste un'importanza centrale. Per la maggior parte delle oltre 370'000 imprese private e istituzioni pubbliche essa rappresenta la principale fonte di giovani leve per i settori economico-aziendali. Gli impiegati di commercio vengono formati complessivamente in 21 rami: si tratta dunque di una tipica formazione trasversale, benché tra i diversi rami le differenze possano essere anche importanti. Con circa 30'000 persone in formazione, la formazione commerciale di base è il tirocinio di gran lunga più forte dal punto di vista numerico. La formazione commerciale di base attrae in ugual misura donne e uomini ed è anche una base importante sia per la formazione professionale continua sia per intraprendere gli studi presso una scuola specializzata superiore o una scuola universitaria professionale. Le viene data grande importanza nell'economia politica svizzera caratterizzata da continui cambiamenti strutturali. Gli sviluppi tecnologici, soprattutto nell'informatica, lo sviluppo dei processi aziendali e delle procedure di lavoro nonché le nuove forme di collaborazione con clienti, partner ecc. modificano fortemente i requisiti richiesti agli impiegati di commercio e dai professionisti esigono, in misura notevole, autonomia, creatività, spirito d'iniziativa e disponibilità all'apprendimento permanente e un comportamento sostenibile.

La formazione commerciale di base comprende due professioni distinte, ma coordinate fra loro: la formazione su due anni di assistente d'ufficio CFP e la formazione su tre anni di impiegata di commercio AFC / impiegato di commercio AFC (con e senza maturità professionale).

2. *La formazione commerciale di base di impiegata di commercio AFC / impiegato di commercio AFC*

2.1 *Profilo professionale*

Gli impiegati di commercio sono collaboratori, orientati ai servizi, nei processi economico-aziendali. Il loro campo professionale si estende dalla consulenza di clienti esterni ed interni fino alla gestione di pratiche specifiche del ramo passando dallo svolgimento di attività amministrative.

Sulla base di competenze comuni, essi svolgono la loro attività a dipendenza del ramo, della strategia aziendale e delle attitudini personali.

Il loro atteggiamento è contraddistinto da orientamento verso la clientela, spirito d'iniziativa e disponibilità all'apprendimento permanente.

2.2 *Una professione con due profili scolastici e una struttura specifica per ramo*

I due profili "formazione **Base**" (profilo B) e "formazione **Estesa**" (profilo E) differenziano le esigenze nella parte scolastica della formazione professionale di base (vedi parte A Competenze operative professionali e parte B, capitolo 1.1 Esigenze di contenuto per i due profili scolastici). Gli obiettivi di formazione sono identici per entrambi i profili nella formazione in azienda e nei corsi interaziendali.

La scelta del profilo scolastico all'inizio del tirocinio compete alle aziende di tirocinio e alle persone in formazione. La scelta del profilo – formazione **Base** o formazione **Estesa** – con cui si inizia la formazione è definita nel contratto di tirocinio.

Il passaggio fra i due profili scolastici è possibile fino al termine del terzo semestre. Esso avviene sulla base di un regolamento di promozione (art. 17 dell'ordinanza in materia di formazione).

Alle persone che hanno assolto la formazione viene rilasciato lo stesso attestato federale di capacità (AFC) indipendentemente dal profilo scolastico. La differenziazione di profilo e il ramo di formazione sono documentati nel certificato delle note.

2.3 Vie per conseguire l'attestato federale di capacità (AFC)

L'AFC può essere conseguito seguendo diverse vie. È però importante che le competenze operative rappresentate nella parte A del presente piano di formazione costituiscano in ogni caso il criterio di base per conseguire l'AFC. Questa equivalenza viene garantita essenzialmente con una procedura di qualificazione corrispondente al ciclo di formazione, ma anche tramite una corrispondente struttura delle competenze.

La struttura delle competenze descritte e disciplinate nel presente piano di formazione corrisponde – come menzionato anche nell'ordinanza sulla formazione professionale di base di impiegato di commercio – al **ciclo di formazione del tirocinio duale classico** (durata: 3 anni con contratto di tirocinio). Il tirocinio può eventualmente essere prorogato o ridotto. Alcune riduzioni di tirocinio (come secondo tirocinio, tirocinio supplementare oppure basato su un altro ciclo di formazione) sono standardizzate nell'ordinanza in materia di formazione. In particolare ciò concerne:

- le / i titolari di un certificato federale di formazione pratica di assistente d'ufficio CFP (art. 4 cpv. 3 dell'ordinanza);
- le / i titolari di una maturità liceale (sezione 10 dell'ordinanza).

La formazione professionale di base di impiegata di commercio AFC / impiegato di commercio AFC può essere offerta sotto forma di **ciclo di formazione organizzato dalla scuola**. Le eccezioni in merito sono disciplinate nella sezione 9 dell'ordinanza. Le persone in formazione che hanno iniziato la formazione di impiegata/impiegato di commercio presso una scuola media di commercio prima del 1° gennaio 2015 la concludono secondo il diritto in vigore. Le direttive del 26 novembre 2009 per l'organizzazione della formazione professionale di base e della procedura di qualificazione presso le scuole medie di commercio restano pertanto in vigore fino al 31 dicembre 2014.

Dal 1° gennaio 2012 al 31 dicembre 2014 sarà introdotto, per gli operatori del settore privato della formazione di base organizzata dalla scuola, un piano di formazione transitorio che integrerà il presente piano di formazione per la formazione di base organizzata dall'azienda. Il piano di formazione transitorio illustra il "modello concentrato (2+1) con stage di lunga durata" (giusta l'art. 28 cpv. 2 Ofor) valido per le scuole di commercio private durante il periodo di transizione 2012-2014 e disciplina le specificità giusta la sezione 9 dell'ordinanza sulla formazione.

L'AFC può essere conseguito anche tramite un'**acquisizione individuale di competenze**, siccome l'ammissione alla procedura di qualificazione non dipende dalla frequenza di determinati cicli di formazione (art. 34 cpv. 2 LFPr). Qualora determinate qualifiche fossero state acquisite al di fuori di un ciclo di formazione regolamentato, l'**ammissione alla procedura di qualificazione** presuppone un'esperienza professionale di almeno cinque anni (art. 32 OFPr). Per le persone che hanno assolto la formazione al di fuori della formazione professionale regolamentata valgono:

- la procedura di qualificazione con esame finale giusta l'art. 19 dell'ordinanza per l'ammissione e giusta l'art. 24 dell'ordinanza per il superamento oppure
- la cosiddetta "altra procedura di qualificazione" (art. 33 LFPr e art. 31 cpv. 1 OFPr) conformemente alla guida dell'UFFT per la validazione degli apprendimenti acquisiti (settembre 2010).

3. Spiegazioni per l'utilizzo del piano di formazione

3.1 Obiettivi di formazione flessibili per la formazione in azienda

I rami di formazione e d'esame dispongono della necessaria flessibilità per attuare il contenuto della parte aziendale del piano di formazione. In questo modo la complessità del campo professionale è tenuta in considerazione nella misura in cui:

- sulla base di un obiettivo fondamentale comune e otto obiettivi operativi comuni nel campo Ramo e azienda (parte A, capitolo 1.1), ogni ramo di formazione e d'esame definisce il proprio **elenco di obiettivi di valutazione specifici del ramo** per l'azienda e i corsi interaziendali;
- all'interno di questi elenchi di obiettivi di valutazione esiste la possibilità di definire **obiettivi obbligatori e obiettivi opzionali** per le singole persone in formazione;
- sulla base di un quadro comune per i **corsi interaziendali** (parte C), ogni ramo di formazione e d'esame stabilisce il proprio numero di giorni destinati ai corsi interaziendali nonché i loro contenuti e la loro organizzazione nei documenti specifici del ramo (regolamento organizzativo e programma dei corsi);
- sulla base di un quadro comune per la **parte aziendale della procedura di qualificazione** (parte D), ogni ramo di formazione e d'esame stabilisce i propri documenti specifici del ramo (guide e strumenti).

3.2 Obiettivi di formazione standardizzati per la formazione scolastica

La standardizzazione della parte scolastica del piano di formazione offre all'azienda e ai corsi interaziendali la massima trasparenza possibile. La possibilità di avere un punto di riferimento offre una migliore cooperazione fra i luoghi di formazione. L'insegnamento comune in classi con rami misti contribuisce notevolmente alla coesione del campo professionale eterogeneo. Ne risultano **obiettivi di formazione uniformi per le scuole professionali** e allo stesso tempo **validi per le persone in formazione di tutti i rami** (parte A Competenze professionali, capitoli 1.2 – 1.5).

Gli obiettivi di formazione sono definiti in **elenchi di obiettivi di valutazione strutturati per aree disciplinari**.

Le disposizioni d'esecuzione disciplinano i dettagli di ogni area disciplinare.

3.3 Struttura sistematica del piano di formazione

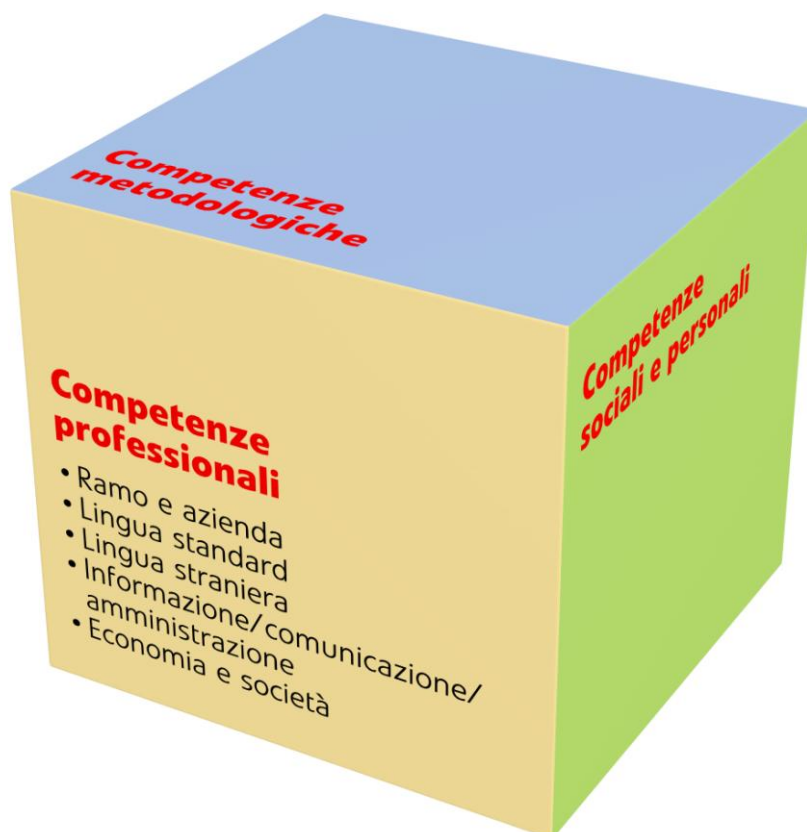
Nella parte A "Competenze operative professionali" il piano di formazione è suddiviso in una parte generale e in singoli documenti giuridicamente vincolanti e strutturati secondo i destinatari:

- parte generale (ossia il presente documento): introduzione a competenze professionali (cap. 1), competenze metodologiche (cap. 2), competenze sociali e personali (cap. 3) e tassonomia (cap. 4);
- 1.1 Area disciplinare "Ramo e azienda": elenchi di obiettivi di valutazione dei singoli rami di formazione e d'esame come parte del piano di formazione (v. allegato 1);
- 1.2 – 1.5 Aree disciplinari della scuola professionale: elenchi di obiettivi di valutazione per i singoli aree disciplinari (materie) come parte del piano di formazione (v. allegato 1).

Parte A: Competenze operative professionali

Per far fronte alle esigenze professionali, i professionisti necessitano di competenze operative professionali. Queste ultime comprendono un insieme specifico di competenze professionali, competenze metodologiche, competenze sociali e personali determinate dalle esigenze legate a una situazione, un compito o a un problema.

Il dado delle competenze illustra la sinergia tra i diversi elementi di qualificazione sotto il profilo professionale, metodologico, relazionale e personale:



Le competenze operative professionali sono strutturate secondo le competenze professionali sia in ambito aziendale sia in quello scolastico.

Nell'area "Ramo e azienda", ad esempio, nella formazione aziendale l'accento è posto sulla competenza "Consigliare i clienti" tesa a migliorare competenze metodologiche, sociali e personali mirate come l'"Efficacia nella negoziazione e nella consulenza" e la "Capacità di comunicazione".

Nella formazione scolastica, nell'area disciplinare "Economia e società" l'accento è posto sulla competenza operativa professionale "Rapporti finanziari", integrata dalle competenze metodologiche, sociali e personali "Capacità di apprendimento" e "Pensiero e azione interdisciplinare".

Le competenze professionali aziendali e scolastiche così come quelle metodologiche, sociali e personali sono di seguito illustrate nel dettaglio. Non vanno, tuttavia, considerate come elementi separati, ma come componenti di un unico insieme di competenze operative relative a situazioni professionali molto specifiche.

Nella formazione commerciale di base le competenze operative professionali possono essere riassunte come segue.

Campi di competenze operative (struttura secondo 1. Competenze professionali)					
1.2	1.3	1.1 "Ramo e azienda"		1.4	1.5
Lingua standard o lingua nazionale regionale (LNR)	Lingue straniere (LS) Seconda lingua nazionale e / o inglese	1. Gestire materiale / merce o servizi		Informazione, comunicazione, amministrazione (ICA)	Economia e società (E&S)
		2. Fornire consulenza ai clienti			
		3. Eseguire incarichi e mandati			
		4. Attuare misure di marketing e di pubbliche relazioni			
		5. Eseguire compiti di amministrazione del personale			
		6. Eseguire procedure economico-finanziarie			
		7. Svolgere attività amministrative e organizzative			
		8. Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda			
2. Competenze metodologiche					
2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro		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		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	

Al centro si trovano otto competenze professionali fondamentali (appartenenti al campo di competenze operative "Ramo e azienda") che abilitano a operare nella professione in modo competente e specifico del ramo. Esse sono supportate da competenze di base generali (campi di competenze operative scolastiche) nei campi: lingue, Informazione, comunicazione, amministrazione (ICA) nonché Economia e società (E&S).

Per entrambi i profili "formazione **Base**" (profilo B) e "formazione **Estesa**", le competenze fondamentali vengono sviluppate allo stesso modo durante la formazione pratica. Per quanto concerne le competenze di base, gli impiegati di commercio del profilo B dispongono di maggiori conoscenze in ICA, meno conoscenze in E&S e di una sola lingua straniera (vedi anche parte B, capitolo 1.1 Esigenze di contenuto per i due profili scolastici).

1. **Competenze professionali**

Nel piano di formazione o nei singoli elenchi di obiettivi di valutazione le competenze professionali sono concretizzate a tre livelli.

- Gli obiettivi fondamentali descrivono in forma generale le tematiche e i campi di competenze della formazione di base e ne giustificano l'importanza per gli impiegati di commercio.
- Gli obiettivi operativi concretizzano gli obiettivi fondamentali e descrivono opinioni, atteggiamenti e qualità comportamentali delle persone in formazione.
- A loro volta, gli obiettivi di valutazione trasformano gli obiettivi operativi in azioni concrete che gli impiegati di commercio devono saper svolgere al termine della formazione.

Gli obiettivi di formazione menzionati negli elenchi di obiettivi di valutazione specifici del ramo e dell'insegnamento sono vincolanti e importanti per l'esame. Sono considerati come esigenza minima per la formazione e come esigenza massima per la procedura di qualificazione.

Per la parte aziendale della formazione un obiettivo fondamentale e otto obiettivi operativi costituiscono la griglia comune per organizzare gli obiettivi di formazione. I rami di formazione e d'esame hanno definito elenchi di obiettivi di valutazione specifici del ramo, la cui configurazione è diversa per numero e grado di concretizzazione degli obiettivi operativi e degli obiettivi di valutazione. Nei profili di qualificazione sono rappresentati chiaramente gli obiettivi di valutazione e gli obiettivi operativi validi per i singoli rami.

Nei documenti di attuazione gli obiettivi di valutazione definiti negli elenchi di obiettivi di valutazione e le competenze metodologiche, sociali e personali possono essere suddivisi in capacità parziali. Occorre tuttavia prestare attenzione affinché si tratti unicamente di precisazioni e non di nuovi contenuti.

Le competenze professionali ¹ trasmesse e insegnate nell'**azienda** e nei **corsi interaziendali** sono le seguenti.

1.1 **Area disciplinare Ramo e azienda** (elenchi di obiettivi di valutazione specifici del ramo)

- 1.1.1 Gestire materiale / merce o servizi
- 1.1.2 Fornire consulenza ai clienti
- 1.1.3 Eseguire incarichi e mandati
- 1.1.4 Attuare misure di marketing e di 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 Non tutti gli obiettivi operativi sono importanti per tutti i rami: vedi gli elenchi di obiettivi di valutazione specifici del ramo (allegato 1) e i profili di qualificazione specifici del ramo.

Le competenze professionali ² trasmesse e insegnate nella **scuola professionale** sono definite negli elenchi (da 1.2 a 1.5) di obiettivi di valutazione specifici dell'area disciplinare.

1.2 Area disciplinare Lingua standard (lingua nazionale regionale)

- 1.2.1 Applicare le basi e le regole della lingua
- 1.2.2 Capire i contenuti e i messaggi
- 1.2.3 Interpretazione di testi
- 1.2.4 Redigere testi in funzione della situazione e degli interlocutori
- 1.2.5 Procurare, elaborare e presentare informazioni
- 1.2.6 Argomentazione orale e scritta
- 1.2.7 Comunicazione orale

1.3 Area disciplinare Lingue straniere (seconda lingua nazionale e / o inglese)

- 1.3.1 Ascolto / produzione orale
- 1.3.2 Lettura
- 1.3.3 Produzione scritta
- 1.3.4 Applicare le basi delle lingue straniere

1.4 Area disciplinare Informazione, comunicazione, amministrazione (ICA)

- 1.4.1 Gestione dell'informazione e amministrazione
- 1.4.2 Basi informatiche
- 1.4.3 Comunicazione scritta
- 1.4.4 Presentazione
- 1.4.5 Calcolo tabellare
- 1.4.6 Elaborazione di testi
- 1.4.7 Sistema operativo e gestione dei file (profilo B)
- 1.4.8 Allestimento di immagini (profilo B)
- 1.4.9 Possibilità di automatizzazione in ufficio (profilo B)
- 1.4.10 E-Mail e Internet (profilo B)

1.5 Area disciplinare Economia e società (E&S)

- 1.5.1 Rapporti finanziari
- 1.5.2 Rapporti economico-aziendali
- 1.5.3 Diritto e Stato
- 1.5.4 Rapporti fra economia globale e società

² Identici per tutte le scuole professionali e per tutte le persone in formazione di ogni ramo; vedi gli elenchi di obiettivi di valutazione specifici dell'insegnamento (allegato 1).

2. Competenze metodologiche

2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro

Svolgo i miei lavori in modo efficiente e sistematico:

- scegliendo fonti d'informazione in funzione dei compiti e procurandomi in modo mirato le informazioni necessarie;
- pianificando i miei lavori e progetti, fissando priorità e decidendo in funzione della situazione;
- eseguendo il mio lavoro in modo mirato e avendo la consapevolezza dei costi;
- controllando e documentando il lavoro eseguito;
- analizzando il mio lavoro e le mie azioni per ottimizzare le prestazioni e il comportamento.

A questo scopo utilizzo metodi e mezzi ausiliari appropriati ³.

2.2 Pensiero e azione interdisciplinare

Metto in relazione il mio lavoro con altre attività dell'azienda o dell'organizzazione per le quali lavoro:

- presentando in modo comprensibile i processi economico-aziendali, le forme di organizzazione e i rapporti economici generali;
- identificando interdipendenze e punti di collegamento;
- contribuendo a migliorare i processi di lavoro nel mio campo di attività.

A questo scopo utilizzo metodi e mezzi ausiliari appropriati ⁴.

2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza

Utilizzo metodi efficaci per attività di consulenza e negoziazione con partner esterni e interni:

- definendo bisogni e punti di vista dei miei interlocutori;
- identificando e comprendendo messaggi verbali e non verbali dei miei interlocutori;
- elaborando proposte di soluzione adeguate;
- ottenendo buoni risultati per le diverse parti coinvolte.

2.4 Presentazione efficace

Mi distingo per la presentazione efficace dei miei lavori:

- pianificando e preparando le presentazioni;
- svolgendo le presentazioni in modo convincente;
- utilizzando una retorica e un linguaggio del corpo appropriati;
- utilizzando mezzi ausiliari di presentazione in funzione dei destinatari e della situazione.

³ Dal punto di vista scolastico si possono aggiungere (elenco non definitivo):

- strategie di ricerca in rete;
- strategie orientate all'azione (es. metodo delle sei fasi);
- tecniche decisionali (analisi costo-utilità, diagramma decisionale, elenco per / contro ecc.);
- mezzi ausiliari per lavori di progetto (es. diario del progetto).

⁴ Dal punto di vista scolastico si possono aggiungere (elenco non definitivo):

- approccio interdisciplinare (es. reti, diagrammi di feedback);
- diagrammi di flusso (svolgimento di processi).

3. Competenze sociali e personali

3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative

Sono molto disponibile a fornire una prestazione lavorativa ad alto rendimento:

- affrontando il mio lavoro con motivazione e riflessione;
- adempiendo le esigenze e le richieste dei miei committenti e partner commerciali;
- rispettando i termini e le direttive in materia di qualità;
- sopportando lo stress, identificando le situazioni difficili e chiedendo aiuto se necessario;
- assumendo la responsabilità del mio lavoro e del mio comportamento.

3.2 Capacità di comunicazione

Sono in grado di comunicare e assumere un comportamento adatto alla clientela:

- comprendendo in modo differenziato le affermazioni orali e scritte e con apertura nei confronti di idee e opinioni dei miei partner commerciali;
- esprimendomi oralmente e per iscritto in funzione della situazione e degli interlocutori comunicando in modo chiaro e fondato le mie proposte e i miei punti di vista;
- padroneggiando situazioni delicate, chiarendo i malintesi e i punti di vista e cercando delle soluzioni;
- mantenendo la discrezione allo scopo di preservare gli interessi dei miei partner commerciali nei confronti della mia azienda o organizzazione.

3.3 Capacità di lavorare in gruppo

Sono in grado di lavorare sia in modo indipendente sia in gruppo. All'interno del gruppo:

- porto il mio contributo, accetto le decisioni adottate e le attuo;
- formulo una critica costruttiva e sono in grado di ricevere e accettare critiche;
- assumo la responsabilità del risultato di un lavoro di gruppo e difendo verso l'esterno la soluzione adottata.

3.4 Forme comportamentali

Nel mio comportamento personale attribuisco valore a buone forme comportamentali:

- con puntualità, affidabilità e ordine e agendo coscienziosamente;
- adattando il mio aspetto alle norme dell'azienda o dell'organizzazione e presentandomi in funzione della situazione;
- rispettando le regole di cortesia nel mio comportamento e nella mia comunicazione orale e scritta;
- trattando le persone con la cortesia e il rispetto dovuti.

3.5 Capacità di apprendimento

Sono consapevole dei costanti mutamenti nel mondo del lavoro e nella società e sono pronto ad acquisire e sviluppare nuove competenze:

- con apertura verso le novità e reagendo con flessibilità ai cambiamenti;
- utilizzando tecniche creative e di apprendimento adeguate e trasferendo alla pratica quanto appreso;
- analizzando il mio processo di apprendimento e documentando i miei progressi in forma adeguata;
- essendo consapevole che l'apprendimento continuo permette di consolidare la mia concorrenzialità sul mercato del lavoro e la mia personalità.

A questo scopo utilizzo metodi e mezzi ausiliari appropriati ⁵.

3.6 Coscienza ecologica

Assumo un comportamento ecologico e rispetto le prescrizioni e le regole di comportamento in materia. In particolare

- utilizzando in modo parsimonioso energia, beni, materiale di lavoro e di consumo;
- avendo cura di impianti e attrezzature;
- smaltendo i rifiuti in modo rispettoso dell'ambiente.

⁵ Dal punto di vista scolastico si possono aggiungere (elenco non definitivo):

- strategie di apprendimento (leggere, strutturare, prendere appunti, strategie di verifica ecc.);
- tecniche creative (brainstorming, metodo della scatola morfologica, metodo 6-3-5 ecc.).

4. Descrizione dei livelli di tassonomia

L'indicazione dei livelli di tassonomia relativi agli obiettivi di valutazione serve a definire il livello delle esigenze richieste. Si distinguono sei livelli di competenze (da C1 a C6). Nel dettaglio significano:

4.1 C1 (sapere, conoscere)

Riferire informazioni e saperle richiamare in situazioni analoghe. Esempio:

Elenco i vantaggi e gli svantaggi della ditta individuale, della Sagl e della SA.

4.2 C2 (comprendere)

Non solo riferire, ma anche capire le informazioni. Esempio:

Presento ai nostri clienti i principali processi di supporto della vendita nei canali di distribuzione e descrivo loro i vantaggi e gli svantaggi nella scelta dei diversi canali di distribuzione.

4.3 C3 (applicare)

Applicare informazioni specifiche in diverse situazioni. Esempio:

Preparo in modo efficiente e orientato agli obiettivi istruzioni per collaboratrici e collaboratori ed eventi informativi per clienti. A tale proposito svolgo tutti i lavori concernenti pubblicazione, organizzazione, accompagnamento, svolgimento e chiusura.

4.4 C4 (analizzare)

Strutturare fatti in singoli elementi, identificare rapporti fra elementi e riconoscerne le relazioni. Esempio:

Gestisco la cassa in modo preciso e coscienzioso. Apro, tengo, controllo e chiudo la cassa e tengo il libro cassa.

4.5 C5 (sintetizzare)

Combinare i singoli elementi di un fatto o una circostanza per averne un quadro completo oppure elaborare la soluzione di un problema. Esempio:

Redigo autonomamente i seguenti documenti in modo corretto e secondo direttive:

- *messaggi di posta elettronica;*
- *note da mettere agli atti;*
- *lettere;*
- *rapporti;*
- *testi per siti web.*

Li trasmetto a clienti, superiori o collaboratori e li archivio in modo sicuro e ricostruibile.

4.6 C6 (valutare)

Valutare determinate informazioni e fatti secondo criteri prestabiliti o scelti personalmente. Esempio:

Valuto la correttezza e l'adeguatezza di un'offerta sulla base di criteri da me stabiliti.

Parte B: Griglia delle lezioni

1. Scuola professionale (formazione duale): ripartizione per anni di tirocinio

Campi / moduli d'insegnamento	Formazione base (B)				Formazione estesa (E)			
	⁶ Lezioni settimanali			Totale	⁶ Lezioni settimanali			Totale
	1°	2°	3°		1°	2°	3°	
Lingua standard (lingua nazionale regionale) LNR	4	3	2	360	2	2	2	240
					*3	*2	*1	
** Prima lingua straniera LS1	3	3	2	320	**3	**3	**0	240
					*2	*2	*2	
** Seconda lingua straniera LS2	--	--	--	---	**2	**2	**2	240
Informazione, comunicazione, amministrazione ICA	4	5	0	360	3	2	0	200
Economia e società E&S	4	3	3	400	5	5	3	520
Approfondire e collegare A&C e lavoro autonomo LA	0	2	1	120	0	2	1	120
					*0	*3	*0	
Competenze interdisciplinari CID	1	0	0	40	1	0	0	40
Sport	2	2	1	200	2	2	1	200
Totale lezioni settimanali	18	18	9		18	18	9	
Totale lezioni per anno di tirocinio	720	720	360	1800	720	720	360	1800

* *Attuazione nei cantoni della Svizzera latina (Svizzera romanda e Ticino).*

** Considerando le differenze cantonali concernenti l'introduzione delle lingue straniere nella scuola dell'obbligo, nella Svizzera tedesca dev'essere stabilito in modo uniforme a livello di singolo cantone l'insegnamento di quale lingua straniera termina dopo quattro semestri nella formazione estesa (profilo E).

⁶ Nel calcolo vengono considerate 40 settimane all'anno e 9 lezioni al giorno.

2. **Attuazione della griglia delle lezioni nelle scuole professionali (formazione duale)**

2.1 Varianti di attuazione

Fine dell'insegnamento delle lingue straniere

Condizioni quadro diverse nelle regioni linguistiche e nei cantoni comportano diversi varianti di attuazione. I cantoni definiscono la variante da applicare. Sono a disposizione due varianti di attuazione:

- Svizzera latina: insegnamento continuo di entrambe le lingue straniere durante i tre anni in tutti i cantoni della Svizzera romanda e in Ticino;
- Svizzera tedesca: scelta della lingua straniera (francese o inglese) il cui insegnamento termina dopo il secondo anno di tirocinio.

I cantoni mettono a disposizione un elenco della variante di attuazione prescelta⁷.

2.2 Moduli d'insegnamento "Approfondire e collegare" (A&C) e lavoro autonomo (LA)

Il mondo del lavoro esige un modo di pensare e operare sempre più interdisciplinare e orientato ai processi. Per questo motivo le competenze metodologiche, sociali e personali (efficienza e sistematicità nel lavoro, approccio reticolare a livello teorico e operativo, presentazione efficace, capacità di apprendimento ecc) devono essere promosse nel corso della formazione di base. Queste competenze devono essere promosse in modo mirato nei tre luoghi di formazione: nella scuola professionale sono particolarmente adatti a questo scopo i moduli d'insegnamento "Approfondire e collegare" (A&C).

A&C rappresenta un contenitore di apprendimento, lavoro e valutazione che favorisce il lavoro globale e orientato ai problemi delle persone in formazione. Durante la formazione devono essere svolti **tre moduli A&C**. Un modulo A&C deve soddisfare i seguenti criteri: *la problematica principale è complessa, gli obiettivi di valutazione di E&S, ICA e lingua standard sono trattati in modo approfondito e pluridisciplinare; vengono riprodotti processi economico-aziendali; è sostenuta l'acquisizione di competenze metodologiche, sociali e personali; un modulo ha un carattere esemplare e non è pensato per un'immediata applicazione nell'azienda.*

Tutti i moduli A&C e il lavoro autonomo comprendono 120 lezioni. Ai moduli A&C si dovrebbero attribuire complessivamente circa 80 lezioni.

In una disposizione d'esecuzione sono disciplinati i dettagli dei moduli d'insegnamento A&C e del lavoro autonomo.

2.3 Moduli d'insegnamento "Competenze interdisciplinari" (CID)

Nella scuola professionale sono previsti i **moduli d'insegnamento "Competenze interdisciplinari" che comprendono 40 lezioni durante il primo anno di formazione.**

Le competenze metodologiche, sociali e personali sono promosse continuamente sin dall'inizio della formazione nelle aree disciplinari (E&S; ICA; lingue; **sport**) oppure nei moduli d'insegnamento "Competenze interdisciplinari", "Approfondire & collegare" e lavoro autonomo.

I rami di formazione e d'esame hanno la necessità che le scuole professionali svolgano un'introduzione mirata in determinate competenze interdisciplinari. Ciò è importante per migliorare la cooperazione fra i luoghi di formazione evitando in tal modo ripetizioni e sovrapposizioni.

In una disposizione d'esecuzione sono disciplinati i dettagli dei moduli d'insegnamento "Competenze interdisciplinari".

⁷ Nei cantoni bilingui Berna, Friburgo e Vallese si applicano entrambe le varianti di attuazione.

3. Esigenze di contenuto per i due profili scolastici

	Formazione Base (profilo B)	Formazione Estesa (profilo E)
Lingua standard (lingua nazionale regionale)	Stesse esigenze conformemente al presente piano di formazione; <i>120 lezioni in più nella formazione base</i>	
Lingua straniera 1	Stesse esigenze conformemente al presente piano di formazione; <i>80 lezioni in più nella formazione base</i>	
Lingua straniera 2	-----	Esigenze conformi al presente piano di formazione
ICA	ICA profilo B: obiettivi in comune con il profilo E + obiettivi supplementari Complessivamente 160 lezioni in più nella formazione base. <i>Si conclude al termine del secondo anno.</i>	ICA profilo E: obiettivi in comune con il profilo B <i>Si conclude al termine del secondo anno.</i>
Economia e società E&S	E&S profilo B: obiettivi in comune con il profilo E	E&S profilo E: obiettivi in comune con il profilo B + obiettivi supplementari Complessivamente 120 lezioni in più nella formazione estesa.
A&C / LA / competenze interdisciplinari CID	Stesse esigenze conformemente al presente piano di formazione; <i>identico numero di lezioni</i>	

4. Cooperazione fra i luoghi di formazione

1. Modello regressivo

La griglia oraria poggia fundamentalmente sul modello regressivo 2-2-1, ossia 2 giorni di scuola nel 1° e nel 2° anno di tirocinio e 1 giorno di scuola nel 3° anno.

2. Qualità vincolante degli obiettivi della formazione

Negli elenchi di obiettivi di valutazione specifici dell'insegnamento sono predefiniti a livello nazionale i semestri in cui devono essere raggiunti i singoli obiettivi della formazione sotto il profilo quantitativo e qualitativo. Ciò consente una cooperazione ideale fra i luoghi di formazione, nella misura in cui i luoghi di formazione "Ramo" e "CI" si riferiscono al luogo di formazione "scuola", costruiscono sulle basi acquisite e sono in grado di creare connessioni.

3. Coordinazione tra corsi interaziendali (CI) e insegnamento scolastico

L'obiettivo principale è il raggiungimento a livello di associazioni partner di una base omogenea affinché la griglia delle lezioni sia attuata coerentemente su scala nazionale. Se possibile occorre evitare che i giorni di CI coincidano con quelli di scuola determinando l'assenza delle persone in formazione dalla scuola professionale. È inoltre necessario coordinare al meglio i giorni di CI e quelli di frequenza della scuola.

Tale coordinazione poggia sul principio giusta l'art. 10 cpv. 5 Ofor, secondo cui, in linea di massima, i CI non possono tenersi contemporaneamente all'insegnamento scolastico. I modelli e le direttive sono definiti nelle diverse regioni linguistiche a livello di associazioni partner e ancorati in maniera vincolante nelle disposizioni d'esecuzione. La coordinazione e il disciplinamento della questione sono di competenza della Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità impiegata/impiegato di commercio AFC giusta l'art. 45 cpv. 4 lett. h Ofor, che adotta le disposizioni d'esecuzione e ne accerta l'applicazione. All'occorrenza sono integrate modifiche e correzioni.

Parte C: Organizzazione, ripartizione e durata dei corsi interaziendali

1. Quadro applicabile a tutti i rami relativo ai corsi interaziendali

1.1 Scopo

I corsi interaziendali completano la formazione professionale pratica e la formazione scolastica. Trasmettono alle persone in formazione competenze professionali specifiche dei rami e introducono nelle competenze metodologiche, sociali e personali. Inoltre servono ad assicurare le prestazioni per la parte aziendale dell'esame, sgravando in tal modo le aziende di tirocinio.

Le persone in formazione consolidano e approfondiscono, possibilmente in modo autonomo nell'azienda di tirocinio, le competenze fondamentali apprese nei corsi interaziendali.

La frequenza dei corsi è obbligatoria per tutte le persone in formazione.

1.2 Enti responsabili

Gli enti responsabili dei corsi sono i rami di formazione e d'esame ammessi dall'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia.

1.3 Regolamento organizzativo

Ogni ramo di formazione e d'esame allestisce un regolamento organizzativo dei corsi interaziendali che viene sottoposto per approvazione alla Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità (CSSPQ) impiegata / impiegato di commercio AFC.

Gli organi dei corsi sono:

- le commissioni di sorveglianza dei rami di formazione e d'esame;
- le commissioni dei corsi dei rami di formazione e d'esame.

I rami di formazione e d'esame possono istituire un'altra organizzazione appropriata.

Le commissioni si autocostruiscono. Ai cantoni coinvolti è accordata una rappresentanza adeguata nelle commissioni dei corsi.

Il regolamento organizzativo comprende un programma quadro con i contenuti generali dei corsi interaziendali e di eventuali corsi supplementari che servono a trasmettere obiettivi di valutazione aziendali.

1.4 Durata, periodo e contenuti

- a) Ogni ramo di formazione e d'esame allestisce un programma dei corsi interaziendali.
- b) Ogni ramo di formazione e d'esame stabilisce il numero di giorni di corsi interaziendali sussidiati (giorni CI). Le indicazioni sono disciplinate nel seguente elenco come parte vincolante del piano di formazione.

2. *Indicazioni specifiche dei rami che organizzano corsi interaziendali*

n.	Designazione del ramo	Totale giorni CI	Giorni CI per anno di tirocinio			CC-CI ⁸
			1°	2°	3°	
1	Automobili	16	6	5	5	no
2	Banca	16	6	6	4	Si
3	Amministrazione federale	16	8	4	4	Si
4	Chimica	15	6	6	3	no
5	S&A / Servizi e amministrazione variante 1	8	4	2	2	no
	S&A / Servizi e amministrazione variante 2	10	4	4	2	
	S&A / Servizi e amministrazione variante 3	12	4	2	6	
	S&A / Servizi e amministrazione variante 4	14	4	4	6	
6	Commercio	12	4	4	4	no
7	Alberghiero, gastronomico e turistico (AGT)	16	8	4	4	Si
8	Costruire e abitare	14	6	4	4	no
9	Logistica e spedizione internazionale	16	6	6	4	no
10	Comunicazione	16	6	6	4	Si
11	Industria meccanica, elettrotecnica e metallurgica (MEM)	15	6	5	4	no
12	Industria alimentare	12	6	4	2	no
13	Notariato svizzero	16	8	4	4	no
14	Trasporto pubblico	16	6	6	4	Si
15	Amministrazione pubblica	16	6	6	4	no
16	Assicurazione privata	14	4	5	5	no
17	Agenzie di viaggi	16	8	4	4	no
18	santésuisse	12	4	4	4	no
19	Ospedali/cliniche/istituti di cura	16	6	4	6	no
20	Trasporto	16	7	4	5	no
21	Fiduciario/immobiliare	16	5	7	4	no

⁸ Vedi parte D: Procedura di qualificazione, cap. 1.1.4 Scelta di varianti per "Nota dei luoghi di formazione per la parte aziendale" e cap. 1.2 Scelta di varianti specifiche dei rami per "Nota dei luoghi di formazione per la parte aziendale"

Parte D: Procedura di qualificazione

1. Parte aziendale: campi di qualificazione, organizzazione, ponderazione

⁹ Campi di qualificazione e nota dei luoghi di formazione	Organizzazione	Ponderazione		Arrotondamento:
		¹⁰ caso standard art. 22 cpv. 2	¹⁰ caso speciale art 24 cpv. 2	
Campo di qualificazione "Pratica professionale - scritto"	Esame scritto , 120 minuti. L'esame verte sugli obiettivi di valutazione dell'azienda e dei corsi interaziendali.	25%	50%	al punto o al mezzo punto
Campo di qualificazione "Pratica professionale - orale"	Esame orale , 30 minuti; forma. Colloquio professionale o gioco di ruolo (es. caso pratico, colloquio di vendita o di consulenza, colloquio su un ordine di lavoro ecc.). L'esame verte sugli obiettivi di valutazione dell'azienda e dei corsi interaziendali.	25%	50%	al punto o al mezzo punto
Nota dei luoghi di formazione per la parte aziendale Otto note equivalenti (arrotondate al punto o al mezzo punto)	La nota si basa sugli obiettivi di valutazione dell'azienda e dei corsi interaziendali. Le note dei luoghi di formazione sono determinate sulla base delle esigenze aziendali e dei corsi interaziendali e si riferiscono a un luogo di formazione appropriato (azienda o corsi interaziendali). Le otto note dei luoghi di formazione risultano esclusivamente dai seguenti tre elementi secondo la variante specifica del ramo che è stata scelta : - 6 situazioni di apprendimento e di lavoro come elemento obbligatorio (azienda) - 0-2 unità procedurali (azienda <i>oppure</i> azienda e corsi interaziendali) - 0-2 controlli delle competenze (corsi interaziendali)	50%	0%	al punto o al mezzo punto

⁹ Un campo di qualificazione è una procedura di qualificazione con esame finale.

¹⁰ L'art. 22 cpv. 2 dell'ordinanza disciplina il caso standard; l'art. 24 cpv. 2 dell'ordinanza disciplina il caso speciale di persone che hanno assolto la formazione al di fuori della formazione professionale di base regolamentata.

1.1 Quadro applicabile a tutti i rami relativo alla parte aziendale della procedura di qualificazione

Gli obiettivi di formazione menzionati negli elenchi di obiettivi di valutazione sono vincolanti e importanti per l'esame. Sono considerati come esigenza minima per la formazione e come esigenza massima per la procedura di qualificazione.

1.1.1 Quadro applicabile a tutti i rami relativo a "Pratica professionale - scritto"

- L'esame scritto comprende compiti, situazioni e contenuti di pratica professionale che vengono esaminati sotto l'aspetto delle conoscenze e dell'azione.
- Questo campo di qualificazione comprende il campo di competenze professionali "Ramo e azienda" giusta il punto 1.1 del piano di formazione, parte A (**obiettivi di valutazione obbligatori e opzionali** relativi ad azienda e corsi interaziendali) e può comprendere competenze metodologiche, sociali e personali scelte giusta i punti 2 e 3 del piano di formazione.
- I rami di formazione e d'esame ammessi preparano i compiti d'esame. L'elaborazione può avvenire anche in collaborazione con più rami di formazione e d'esame.

I rami di formazione e d'esame ammessi preparano una guida per la correzione degli esami e assicurano l'informazione delle persone in formazione e dei responsabili della formazione professionale.

1.1.2 Quadro applicabile a tutti i rami relativo a "Pratica professionale - orale"

- L'esame orale comprende situazioni che richiedono capacità comunicative nonché contenuti di pratica professionale applicati sia in azienda sia nei corsi interaziendali.
- L'esame persegue l'obiettivo di rilevare sia la capacità di operare in modo professionalmente qualificato sia l'interazione fra pensiero e azione nell'affrontare le situazioni operative professionali nonché di rappresentare situazioni operative concrete della pratica professionale.
- Questo campo di qualificazione comprende il campo di competenze professionali "Ramo e azienda" giusta il punto 1.1 del piano di formazione, parte A (**obiettivi di valutazione obbligatori e opzionali** relativi ad azienda e corsi interaziendali) e può comprendere competenze metodologiche, sociali e personali scelte giusta i punti 2 e 3 del piano di formazione.
- Un rapporto sulla pratica professionale allestito dall'azienda di formazione e dalle candidate / dai candidati oppure un altro strumento stabilito dal ramo di formazione e d'esame rappresentano la base per l'esame orale.
- Il metodo del colloquio professionale o del gioco di ruolo viene adattato alle competenze professionali, metodologiche, sociali e personali da esaminare (es. caso pratico, colloquio di vendita o di consulenza, colloquio su un ordine di lavoro ecc.).

Per lo svolgimento dell'esame, i rami di formazione e d'esame elaborano gli strumenti necessari (guida per le perite / i periti d'esame, esempi di casi pratici, criteri di valutazione, modulo per verbale d'esame ecc.) e assicurano l'informazione delle persone in formazione e dei responsabili della formazione professionale.

1.1.3 Quadro applicabile a tutti i rami relativo a "Nota dei luoghi di formazione per la parte aziendale"

a) Situazioni di apprendimento e di lavoro – SAL

- Le SAL rappresentano uno strumento di formazione e qualificazione puramente aziendale.
- Le SAL comprendono le competenze professionali attuate in azienda (obiettivi di valutazione obbligatori e opzionali) giusta il punto 1.1 del piano di formazione e competenze metodologiche, sociali e personali scelte giusta i punti 2 e 3 del piano di formazione.
- Nel corso della formazione professionale di base vengono svolte sei SAL.
- Ogni SAL confluisce nel calcolo della nota dei luoghi di formazione per la parte aziendale.
- Nelle SAL sono valutate competenze professionali, metodologiche, sociali e personali. Le competenze professionali rappresentano il 50% della nota complessiva.
- La valutazione di una SAL con il rispettivo colloquio di valutazione corrispondono al rapporto di formazione semestrale e lo sostituiscono.

Per lo svolgimento e la valutazione delle SAL, i rami di formazione e d'esame ammessi elaborano il modulo necessario e una guida per persone in formazione e responsabili della formazione professionale.

Parametro organizzativo per i rami di formazione e d'esame

- Sono definiti il numero di obiettivi di valutazione e il numero di competenze metodologiche, sociali e personali oppure il numero di capacità parziali di ciascuna SAL.
- Sono definiti i criteri di valutazione.
- La valutazione avviene in base a punti o note parziali.
- L'attribuzione di punti o note viene giustificata ed è pertanto ricostruibile.

b) Unità procedurali – UP

- Le UP si riferiscono a procedure aziendali¹¹ e comprendono competenze professionali giusta il punto 1.1 del piano di formazione e competenze metodologiche, sociali e personali scelte giusta i punti 2 e 3 del piano di formazione.
- Nel corso della formazione professionale di base possono essere svolte da 0 a 2 UP.
- Le unità procedurali sono avviate, svolte e valutate in azienda oppure in azienda e nei corsi interaziendali.
- Ogni UP confluisce nel calcolo della nota dei luoghi di formazione per la parte aziendale.

Per lo svolgimento e la valutazione delle UP, i rami di formazione e d'esame ammessi elaborano il modulo necessario e una guida per persone in formazione, responsabili della formazione professionale e conduttori di corsi interaziendali.

Parametro organizzativo per i rami di formazione e d'esame

- Sono definiti i criteri di valutazione.
- La valutazione avviene in base a punti o note parziali.
- L'attribuzione di punti o note viene giustificata ed è pertanto ricostruibile.

¹¹ Comprendere, riconoscere e documentare procedure aziendali, pensare e agire in modo interdisciplinare e orientato ai processi.

c) Controlli delle competenze dei corsi interaziendali – CC-CI

- Nell'ambito dei controlli delle competenze dei corsi interaziendali, vengono esaminate importanti competenze professionali giusta il punto 1.1 del piano di formazione ed eventualmente competenze metodologiche, personali e sociali scelte giusta i punti 2 e 3 del piano di formazione.
- Nel corso della formazione professionale di base vengono effettuati da 0 a 2 CC-CI.
- Gli obiettivi di formazione per un controllo delle competenze comprendono almeno 4 giornate di corsi interaziendali.
- Ogni CC-CI confluisce nel calcolo della nota dei luoghi di formazione per la parte aziendale.

Per lo svolgimento e la valutazione dei CC-CI, i rami di formazione e d'esame ammessi elaborano gli strumenti necessari e una guida per persone in formazione e conduttori di corsi interaziendali.

Parametro organizzativo per i rami di formazione e d'esame

- Numero di CC-CI, durata e periodo.
- Sono definiti obiettivi di valutazione ed eventualmente competenze metodologiche, personali e sociali.
- La forma d'esame con cui si possono valutare efficacemente gli obiettivi di formazione. A dipendenza di tali obiettivi, entrano in considerazione diverse forme come per esempio:
 - colloquio professionale orale / colloquio con i clienti;
 - forme di presentazione con strumenti di lavoro appropriati;
 - esame scritto (in forma cartacea, elettronica ecc.).
- Sono definiti i criteri per valutare competenze professionali, metodologiche, personali e sociali.
- La valutazione avviene in base a punti o note parziali.
- L'attribuzione di punti o note viene giustificata ed è pertanto ricostruibile.

1.1.4 Scelta di varianti per "Nota dei luoghi di formazione per la parte aziendale"

Le otto note dei luoghi di formazione si possono combinare in due varianti.

	SAL	Unità procedurale UP	Controllo delle competenze dei CI
A	6	2	0
B	6	0	2

La consegna delle note ha la seguente successione temporale:

- almeno due note entro la fine del 1° anno di tirocinio;
- almeno cinque note entro la fine del 2° anno di tirocinio;
- tutte le otto note entro il 15 maggio del 3° anno di tirocinio.

Ogni ramo di formazione e d'esame sceglie una variante. Le indicazioni sono disciplinate nel seguente elenco come parte vincolante del piano di formazione.

Nel caso di un cambiamento di ramo, vengono riprese le note conseguite. Le altre note sono riprese secondo la variante scelta dal "nuovo" ramo di formazione e d'esame.

1.2 Scelta di varianti specifiche dei rami per "Nota dei luoghi di formazione per la parte aziendale"

n.	Designazione del ramo	Variante per "Nota dei luoghi di formazione per la parte aziendale"
1	Automobili	A
2	Banca	B
3	Amministrazione federale	B
4	Chimica	A
5	Servizi e amministrazione	A
6	Commercio	A
7	Alberghiero, gastronomico e turistico (AGT)	B
8	Costruire e abitare	A
9	Logistica e spedizione internazionale	A
10	Comunicazione	B
11	Industria meccanica, elettrotecnica e metallurgica (MEM)	A
12	Industria alimentare	A
13	Notariato svizzero	A
14	Trasporto pubblico	B
15	Amministrazione pubblica	A
16	Assicurazione privata	A
17	Agenzie di viaggi	A
18	santésuisse	A
19	Ospedali/cliniche/istituti di cura	A
20	Trasporto	A
21	Fiduciario/immobiliare	A

2. Parte scolastica: campi di qualificazione, organizzazione, ponderazione

Note di materia	Organizzazione dei campi di qualificazione ¹²	¹³ Ponderazione B		Organizzazione dei campi di qualificazione ¹²	¹⁴ Ponderazione E	
		art. 22	art. 24		art. 22	art. 24
Lingua standard (lingua nazionale regionale)	Esame scritto centralizzato, 90-120 min. + esame orale 20 min. (50%) <i>¹⁵Nota scolastica (50%)</i>	1/7	1/6	Esame scritto centralizzato, 90-120 min. + esame orale 20 min. (50%) <i>¹⁵Nota scolastica (50%)</i>	1/8	1/6
Prima lingua straniera	Esame scritto centralizzato, 60-90 min. + esame orale 20 min. oppure certificato accreditato (50 %) <i>¹⁵Nota scolastica (50%)</i>	1/7	1/6	Esame scritto centralizzato, 60-90 min. + esame orale 20 min. oppure certificato accreditato (50 %) <i>¹⁵Nota scolastica (50%)</i>	1/8	1/6
Seconda lingua straniera				Esame scritto centralizzato, 60-90 min. + esame orale 20 min. oppure certificato accreditato (50 %) <i>¹⁵Nota scolastica (50%)</i>	1/8	1/6
Informazione / comunicazione / amministrazione ICA I	Esame scritto centralizzato, 150-180 min.	1/7	2/6	Esame scritto centralizzato, 90-120 min. (50%) <i>¹⁵Nota scolastica (50%)</i>	1/8	1/6
Informazione / comunicazione / amministrazione ICA II	<i>¹⁵Nota scolastica</i>	1/7				
Economia e società E&S I	Esame scritto centralizzato, 150-180 min.	1/7	2/6	Esame scritto centralizzato, 180-240 min.	2/8	2/6
Economia e società E&S II	<i>¹⁵Nota scolastica</i>	1/7		<i>¹⁵Nota scolastica (50%)</i>	1/8	
Lavori di progetto	<i>¹⁵Nota scolastica dei moduli d'insegnamento A&C (50%)</i> 1 Lavoro autonomo (50%)	1/7		<i>¹⁵Nota scolastica dei moduli d'insegnamento A&C (50%)</i> 1 Lavoro autonomo (50%)	1/8	

Le disposizioni d'esecuzione disciplinano i dettagli della procedura di qualificazione concernente ogni area disciplinare.

¹² Un campo di qualificazione è una procedura di qualificazione con esame finale.

¹³ L'art. 22 cpv. 4 lett. a dell'ordinanza disciplina il caso standard nel profilo B; l'art. 24 cpv. 3 lett. a dell'ordinanza disciplina il caso speciale di persone che hanno assolto la formazione al di fuori della formazione professionale regolamentata.

¹⁴ L'art. 22 cpv. 4 lett. b dell'ordinanza disciplina il caso standard nel profilo E; l'art. 24 cpv. 3 lett. b dell'ordinanza disciplina il caso speciale di persone che hanno assolto la formazione al di fuori della formazione professionale regolamentata.

¹⁵ Art. 22 cpv. 5: "Le note scolastiche della parte scolastica sono date dalla media arrotondata al punto o al mezzo punto di tutte le note semestrali conseguite nella relativa area disciplinare e nel relativo profilo. In caso di passaggio dalla maturità professionale svolta parallelamente alla formazione professionale al profilo E senza maturità professionale, per le note di materia di cui all'articolo 44 capoverso 2 fanno stato unicamente le nuove note scolastiche". Il riferimento all'art. 44 cpv. 2 consente di mantenere le note scolastiche dei moduli d'insegnamento ICA e A&C in caso di passaggio dalla MP al profilo E senza MP.

2.1 Calcolo delle note - profilo B: ponderazione e regole per l'arrotondamento

Note di materia	Componenti della nota	Nota arrotondata	Ponderazione	Nota di materia arrotondata	Ponderazione
Lingua standard (lingua nazionale regionale)	Esame scritto + esame orale	al punto o al mezzo punto	50%	a un decimale	1/7
	Nota scolastica <i>Media di tutte le note semestrali</i>	al punto o al mezzo punto	50%		
Lingua straniera	Esame scritto + esame orale	al punto o al mezzo punto	50%	a un decimale	1/7
	Nota scolastica <i>Media di tutte le note semestrali</i>	al punto o al mezzo punto	50%		
ICA I	Esame scritto	al punto o al mezzo punto	=	al punto o al mezzo punto	1/7
ICA II	Nota scolastica <i>Media di tutte le note semestrali</i>	al punto o al mezzo punto	=	al punto o al mezzo punto	1/7
E&S I	Esame scritto	al punto o al mezzo punto	=	al punto o al mezzo punto	1/7
E&S II	Nota scolastica <i>Media di tutte le note semestrali</i>	al punto o al mezzo punto	=	al punto o al mezzo punto	1/7
Lavori di progetto	Approfondire e collegare <i>Media dei 3 moduli A&C</i>	al punto o al mezzo punto	50%	a un decimale	1/7
	Lavoro autonomo (LA)	al punto o al mezzo punto	50%		

2.2 Calcolo delle note - profilo E: ponderazione e regole per l'arrotondamento

Note di materia	Componenti della nota	Nota arrotondata	Ponderazione	Nota di materia arrotondata	Ponderazione
Lingua standard (lingua nazionale regionale)	Esame scritto + esame orale	al punto o al mezzo punto	50%	a un decimale	1/8
	Nota scolastica <i>Media di tutte le note semestrali</i>	al punto o al mezzo punto	50%		
Prima lingua straniera	Esame scritto + esame orale	al punto o al mezzo punto	50%	a un decimale	1/8
	Nota scolastica <i>Media di tutte le note semestrali</i>	al punto o al mezzo punto	50%		
Seconda lingua straniera	Esame scritto + esame orale	al punto o al mezzo punto	50%	a un decimale	1/8
	Nota scolastica <i>Media di tutte le note semestrali</i>	al punto o al mezzo punto	50%		
ICA	Esame scritto	al punto o al mezzo punto	50%	a un decimale	1/8
	Nota scolastica <i>Media di tutte le note semestrali</i>	al punto o al mezzo punto	50%		
E&S I	Esame scritto	al punto o al mezzo punto	=	al punto o al mezzo punto	2/8
E&S II	Nota scolastica <i>Media di tutte le note semestrali</i>	al punto o al mezzo punto	=	al punto o al mezzo punto	1/8
Lavori di progetto	Approfondire e collegare <i>Media dei 3 moduli A&C</i>	al punto o al mezzo punto	50%	a un decimale	1/8
	Lavoro autonomo (LA)	al punto o al mezzo punto	50%		

Kauffrau EFZ
Kaufmann EFZ
Bildungsplan für die betrieblich organisierte
Grundbildung

Employée de commerce CFC
Employé de commerce CFC
Plan de formation pour la formation
initiale en entreprise

Impiegata di commercio AFC
Impiegato di commercio AFC
Piano di formazione della formazione
di base organizzata dall'azienda

Approvazione ed entrata in vigore

Il presente piano di formazione entra in vigore il 1° gennaio 2012.

Berna, 23.09.2011

Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC)

Christine Davatz
Presidentessa

Roland Hohl
Segretario esecutivo

Il presente piano di formazione è approvato dall'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia giusta l'articolo 12 capoverso 1 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base Impiegata/Impiegato di commercio AFC del 26 settembre 2011.

Berna, 26.09.2011

**UFFICIO FEDERALE DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE E DELLA TECNOLOGIA
(UFFT)**

La Direttrice

Prof. Dott. Ursula Renold

Allegato 1

L'allegato 1 riporta una tavola sinottica dei singoli documenti che giusta l'introduzione (3.3 Struttura sistematica del piano di formazione) sono **parte integrante del presente piano di formazione, parte A: competenze operative professionali.**

N. del ramo Profilo B / E	Elenchi di obiettivi di valutazione specifici del ramo per l'area disciplinare 1.1 "Ramo e azienda"	Data	Disponibile presso
68501 / 68601	Automobili	26.09.2011	pagina web UFFT
68502 / 68602	Banca	26.09.2011	pagina web UFFT
68503 / 68603	Amministrazione federale	26.09.2011	pagina web UFFT
68504 / 68604	Chimica	26.09.2011	pagina web UFFT
68505 / 68605	Servizi e amministrazione	26.09.2011	pagina web UFFT
68506 / 68606	Commercio	26.09.2011	pagina web UFFT
68507 / 68607	Alberghiero, gastronomico e turistico (AGT)	26.09.2011	pagina web UFFT
68508 / 68608	Costruire e abitare	26.09.2011	pagina web UFFT
68509 / 68609	Logistica e spedizione internazionale	26.09.2011	pagina web UFFT
68510 / 68610	Comunicazione	26.09.2011	pagina web UFFT
68511 / 68611	Industria meccanica, elettrotecnica e metallurgica (MEM)	26.09.2011	pagina web UFFT
68512 / 68612	Industria alimentare	26.09.2011	pagina web UFFT
68513 / 68613	Notariato svizzero	26.09.2011	pagina web UFFT
68514 / 68614	Trasporto pubblico	26.09.2011	pagina web UFFT
68515 / 68615	Amministrazione pubblica	26.09.2011	pagina web UFFT
68516 / 68616	Assicurazione privata	26.09.2011	pagina web UFFT
68517 / 68617	Agenzie di viaggi	26.09.2011	pagina web UFFT
68518 / 68618	santésuisse	26.09.2011	pagina web UFFT
68519 / 68619	Ospedali/cliniche/istituti di cura	26.09.2011	pagina web UFFT
68520 / 68620	Trasporto	26.09.2011	pagina web UFFT
68521 / 68621	Fiduciario/immobiliare	26.09.2011	pagina web UFFT

Elenchi di obiettivi di valutazione specifici dell'insegnamento	Data	Disponibile presso
1.2 Lingua standard (lingua nazionale regionale) Profilo-B-/E	26.09.2011	pagina web UFFT
1.3 Lingue straniere (seconda lingua nazionale e/o inglese) Profilo-B-/E	26.09.2011	pagina web UFFT
1.4 Informazione, comunicazione, amministrazione (ICA) Profilo-B	26.09.2011	pagina web UFFT
1.4 Informazione, comunicazione, amministrazione (ICA) Profilo-E	26.09.2011	pagina web UFFT
1.5 Economia e società (E&S) Profilo-B	26.09.2011	pagina web UFFT
1.5 Economia e società (E&S) Profilo-E	26.09.2011	pagina web UFFT

Allegato 2

L'allegato 2 riporta una tavola sinottica con i documenti rilevanti per l'esecuzione e per la garanzia della qualità nei tre luoghi di formazione e l'indicazione di dove sono reperibili.

Documenti generali

Documento	Data	Disponibile presso
Ordinanza sulla formazione professionale di base Impiegata / Impiegato di commercio AFC	26.09.2011	pagina web UFFT
Modulo per le note	giorno/ mese/anno	
Disposizioni d'esecuzione della Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità impiegata/impiegato di commercio AFC		

I documenti rilevanti per l'attuazione come il profilo di qualificazione, la documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni, le direttive relative alla procedura di qualificazione, il regolamento organizzativo dei corsi interaziendali, ecc. sono disponibili o scaricabili seguendo i link seguenti.

N. del ramo Profilo B / E	Ramo di formazione e d'esame	Disponibile presso
68501 / 68601	Automobili	www.agvs.ch
68502 / 68602	Banca	www.swissbanking.org/it/home.htm
68503 / 68603	Amministrazione federale	www.epa.admin.ch/index.html?lang=it
68504 / 68604	Chimica	www.aprentas.ch
68505 / 68605	Servizi e amministrazione	www.igkg.ch/index.php?mid=1&section=&lan=it
68506 / 68606	Commercio	www.branche-handel.ch
68507 / 68607	Alberghiero, gastronomico e turistico	www.branche-hgt.ch
68508 / 68608	Costruire e abitare	www.baukette.ch
68509 / 68609	Logistica e spedizione internazionale	www.spedlogswiss.com/index.cfm?sc=it&sc=1
68510 / 68610	Comunicazione	www.grundbildung-kommunikation.ch
68511 / 68611	Industria meccanica, elettrotecnica e metallurgica (MEM)	www.swissmem-berufsbildung.ch/it.html
68512 / 68612	Industria alimentare	www.fial-nkg.ch
68513 / 68613	Notariato svizzero	www.freiberuflichenotariateschweiz.com www.notariate.zh.ch/all_leh.php
68514 / 68614	Trasporto pubblico	www.login.org/it/
68515 / 68615	Amministrazione pubblica	http://ovapit.ov-ap.ch/
68516 / 68616	Assicurazione privata	www.vbv.ch
68517 / 68617	Agenzie di viaggi	www.srv.ch
68518 / 68618	santésuisse	www.santesuisse.ch
68519 / 68619	Ospedali/cliniche/istituti di cura	www.hplus-bildung.ch
68520 / 68620	Trasporto	www.astag.ch
68521 / 68621	Fiduciario/immobiliare	www.okgt.ch