

**Piano di formazione transitorio – impiegata/o di commercio AFC
del 26 settembre 2011
per le scuole di commercio private della formazione professionale di base
organizzata dalla scuola (modello concentrato 2+1)
per il periodo dal 01.01.2012 al 31.12.2014**

Sommaro

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 TRANSITORIO	6
3.1 TERMINOLOGIA SPECIFICA PER LA FORMAZIONE DI BASE ORGANIZZATA DALLA SCUOLA	6
3.2 MODELLO CONCENTRATO (2+1) DELLA FORMAZIONE DI BASE ORGANIZZATA DALLA SCUOLA	6
3.3 REQUISITI PER LA FORMAZIONE PROFESSIONALE PRATICA NEL CONTESTO DI UNA SCUOLA A TEMPO PIENO	7
3.4 STRUMENTI DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE PRATICA	8
PARTE A: COMPETENZE OPERATIVE PROFESSIONALI	10
1. COMPETENZE PROFESSIONALI	12
1.1 AREA DISCIPLINARE RAMO E AZIENDA (ELENCHI DI OBIETTIVI DI VALUTAZIONE "RAMO E AZIENDA" DELLA FORMAZIONE DI BASE ORGANIZZATA DALLA SCUOLA FOS)	12
1.2 AREA DISCIPLINARE LINGUA STANDARD (LINGUA NAZIONALE REGIONALE)	14
1.3 AREA DISCIPLINARE LINGUE STRANIERE (SECONDA LINGUA NAZIONALE E / O INGLESE).....	14
1.4 AREA DISCIPLINARE INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE, AMMINISTRAZIONE (ICA).....	14
1.5 AREA DISCIPLINARE ECONOMIA E SOCIETÀ (E&S)	14
2. COMPETENZE METODOLOGICHE	15
2.1 EFFICIENZA E SISTEMATICITÀ NEL LAVORO	15
2.2 PENSIERO E AZIONE INTERDISCIPLINARE.....	15
2.3 EFFICACIA NELLA NEGOZIAZIONE E NELLA CONSULENZA	15
2.4 PRESENTAZIONE EFFICACE	15
3. COMPETENZE SOCIALI E PERSONALI	16
3.1 DISPONIBILITÀ A FORNIRE BUONE PRESTAZIONI LAVORATIVE	16
3.2 CAPACITÀ DI COMUNICAZIONE.....	16
3.3 CAPACITÀ DI LAVORARE IN GRUPPO	16
3.4 FORME COMPORTAMENTALI	16
3.5 CAPACITÀ DI APPRENDIMENTO	17
3.6 COSCIENZA ECOLOGICA	17

4. DESCRIZIONE DEI LIVELLI DI TASSONOMIA	18
4.1 C1 (SAPERE, CONOSCERE)	18
4.2 C2 (COMPRENDERE)	18
4.3 C3 (APPLICARE)	18
4.4 C4 (ANALIZZARE)	18
4.5 C5 (SINTETIZZARE).....	18
4.6 C6 (VALUTARE).....	18
PARTE B: GRIGLIA DELLE LEZIONI	19
1. NUMERO MINIMO DI LEZIONI	19
1.1 ESIGENZE DI CONTENUTO PER I DUE PROFILI SCOLASTICI	20
1.2 MODULI "APPROFONDIRE E COLLEGARE" (A&C) E LAVORO AUTONOMO (LA).....	20
1.3 MODULI D'INSEGNAMENTO "COMPETENZE INTERDISCIPLINARI" (CID).....	20
2. ATTUAZIONE DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE PRATICA	21
2.1 STAGE DI LUNGA DURATA	21
2.2 STAGE DI BREVE DURATA	22
2.3 PARTI PRATICHE INTEGRATE (PPI)	22
2.4 INSEGNAMENTO INCENTRATO SU SITUAZIONI-PROBLEMA (ISP).....	22
PARTE C: ORGANIZZAZIONE, RIPARTIZIONE E DURATA DEI CORSI INTERAZIENDALI	23
1. QUADRO APPLICABILE A TUTTI I RAMI RELATIVO AI CORSI INTERAZIENDALI	23
1.1 SCOPO.....	23
1.2 ENTI RESPONSABILI	23
1.3 REGOLAMENTO ORGANIZZATIVO.....	23
1.4 DURATA, PERIODO E CONTENUTI.....	23
PARTE D PROCEDURA DI QUALIFICAZIONE	24
1. PARTE AZIENDALE: CAMPI DI QUALIFICAZIONE, ORGANIZZAZIONE, PONDERAZIONE	24
1.1 QUADRO APPLICABILE A TUTTI I RAMI RELATIVO ALLA PARTE AZIENDALE DELLA PROCEDURA DI QUALIFICAZIONE.....	25
2. PARTE SCOLASTICA: CAMPI DI QUALIFICAZIONE, ORGANIZZAZIONE, PONDERAZIONE	28
2.1 CALCOLO DELLE NOTE - PROFILO B: PONDERAZIONE E REGOLE PER L'ARROTONDAMENTO	29
2.2 CALCOLO DELLE NOTE - PROFILO E: PONDERAZIONE E REGOLE PER L'ARROTONDAMENTO	29
DISPOSIZIONI FINALI	30
1. ENTRATA IN VIGORE E DURATA	30
2. DISPOSIZIONI TRANSITORIE	30
3. APPROVAZIONE	30
ALLEGATO 1	31
ALLEGATO 2: RAMI DI FORMAZIONE E D'ESAME COINVOLTI	32

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)
CC-PPI	Controllo delle competenze delle parti pratiche integrate (nota dei luoghi di formazione per la parte aziendale)
CDSCS	Conferenza dei direttori delle scuole di commercio svizzere
CFP	Certificato di formazione pratica
CI	Corso interaziendale
CID	Competenze interdisciplinari
CSSPQ	Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità
cpv.	Capoverso
CQ	Campo di qualificazione (procedura di qualificazione con esame finale)
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)
ISP	Insegnamento incentrato su situazioni-problema
LA	Lavoro autonomo
LNR	Lingua standard o lingua nazionale regionale (area disciplinare)
LS	Lingua straniera (area disciplinare)
MP	Maturità professionale
MSP	Competenze metodologiche, sociali e personali
Ofor	Ordinanza sulla formazione professionale di base
Oml	Organizzazione del mondo del lavoro
Oval	Obiettivo di valutazione
PianoFor	Piano di formazione
PPI	Parti pratiche integrate
PQ	Procedura di qualificazione
Profilo B	Formazione base (profilo scolastico)
Profilo E	Formazione estesa (profilo scolastico)
RFE	Rami di formazione e d'esame
S&A	Servizi e amministrazione
SA	Stage aziendale
SAL	Situazioni di apprendimento e di lavoro (nota del luogo di formazione per la parte aziendale)
SMC	Scuola media di commercio
SPC	Scuola professionale commerciale
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 scuole e alle persone in formazione. La scelta del profilo – formazione **Base** o formazione **Estesa** – con cui si esegue la formazione è definita nel contratto di stage.

Il passaggio fra i due profili scolastici è in genere 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 è descritta e disciplinata nel piano di formazione della **formazione di base organizzata dall'azienda** (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**.

Il presente piano di formazione transitorio è destinato agli **operatori privati** che propongono cicli di formazione di base organizzata dalla scuola per il periodo dal 01.01.2012 al 31.12.2014. Il piano di formazione transitorio fa capo all'ordinanza sulla formazione impiegata/impiegato di commercio, art. 3 e sezione 9 (artt. 25–36). Integra, inoltre, il piano di formazione relativo alla formazione commerciale di base AFC per la formazione di base organizzata dall'azienda. Definisce altresì il **“modello concentrato (1+2) con stage di lunga durata”** (giusta l'art. 28 cpv. 2 Ofor) **valido per le scuole di commercio private** e disciplina le specificità di cui alla sezione 9 dell'ordinanza sulla formazione. In particolare esso definisce

- i requisiti per la formazione professionale pratica;
- gli obiettivi di valutazione per la formazione professionale pratica nell'insegnamento e per lo stage di lunga durata.

Per la formazione con maturità professionale valgono in aggiunta l'ordinanza sulla maturità professionale e il programma quadro per la maturità professionale, indirizzo commerciale.

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 transitorio

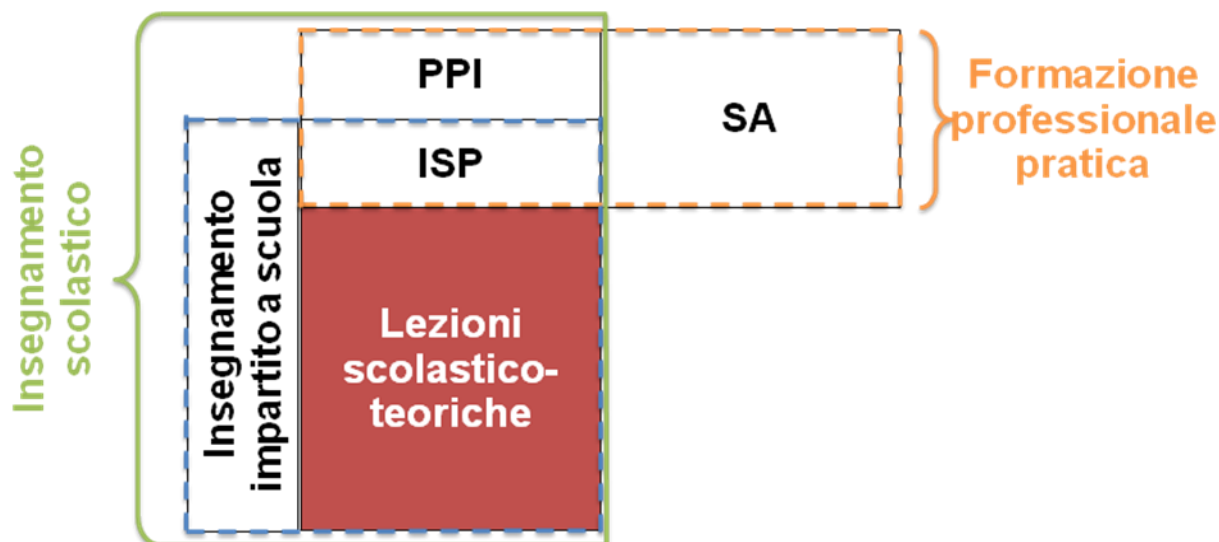
Il presente piano di formazione transitorio è destinato agli operatori privati della formazione di base organizzata dalla scuola (scuole di commercio private).

3.1 Terminologia specifica per la formazione di base organizzata dalla scuola

Nella formazione di base organizzata dalla scuola la formazione professionale pratica è integrata e inserita in modo continuativo nell'insegnamento impartito a scuola. Vale in particolare la specificazione seguente:

l'insegnamento impartito a scuola comprende le lezioni teorico-scolastiche, l'insegnamento incentrato su situazioni-problema (ISP) e le parti pratiche integrate (PPI). L'insegnamento scolastico comprende le parti dell'insegnamento impartito a scuola che non prevedono un contesto aziendale (lezioni scolastiche, escluse le PPI). La formazione professionale pratica comprende PPI, ISP e stage aziendale (SA).

Il seguente schema illustra tali correlazioni:



3.2 Modello concentrato (2+1) della formazione di base organizzata dalla scuola

L'art. 28 dell'ordinanza sulla formazione prevede un modello concentrato e un modello integrato della formazione di base organizzata dalla scuola. Gli operatori di cui nel presente piano di formazione transitorio propongono esclusivamente il modello concentrato (2+1).

L'insegnamento scolastico dura due anni. Lo stage aziendale di lunga durata integrativo (a tempo pieno) accompagnato da corsi interaziendali dura 12 mesi.

L'insegnamento scolastico comprende almeno 640 lezioni di formazione professionale pratica impostate giusta l'“Elenco delle prestazioni Ramo e Azienda della formazione di base organizzata dalla scuola – parti pratiche integrate” (cfr. allegato).

3.3 Requisiti per la formazione professionale pratica nel contesto di una scuola a tempo pieno

3.3.1 Requisiti del contesto d'apprendimento

I requisiti del contesto d'insegnamento/apprendimento nella formazione professionale pratica sono nettamente distinti da quelli del medesimo contesto scolastico. La formazione professionale pratica è caratterizzata dalla presenza, in contemporanea, dei seguenti elementi:

- *Pratica commerciale*: le persone in formazione svolgono i compiti impartiti nella pratica commerciale. I contenuti e l'ambiente lavorativo si rifanno fortemente a tali compiti.
- *Definizione integrale dei compiti*: combinazione di conoscenze e capacità di diverse discipline e materie scolastiche, di competenze professionali, metodologiche, personali e sociali.
- *Risultato definito* ("prodotto"): l'attività della persona in formazione porta a un risultato concreto con vantaggi diretti.
- *Rapporto con il mondo del lavoro*: scuola e pratica comunicano intensamente sia a livello istituzionale sia sul piano dell'attività dei docenti. Sono fondamentali anche regolari contatti tra scuole e aziende.

L'infrastruttura e gli strumenti ausiliari corrispondono il più possibile al reale mondo del lavoro. Vengono consultati professionisti appositamente formati e che dispongono di una sufficiente preparazione metodologico-didattica. Le persone in formazione sono in contatto con il mondo esterno, ad esempio con i clienti.

Valgono inoltre le direttive definite nell'ambito del programma di garanzia della qualità della formazione professionale pratica nei percorsi formativi della formazione di base organizzata dalla scuola della CSFP¹.

3.3.2 Compiti dei rami di formazione e d'esame coinvolti

La Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSSFC) è la omi competente ed è l'interlocutore a livello nazionale per gli operatori della formazione di base organizzata dalla scuola per quanto attiene all'attuazione della formazione professionale pratica.

La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità disciplina la partecipazione dei rami di formazione e d'esame. Nella loro richiesta alla Commissione, questi ultimi indicano a quali modelli intendono partecipare e in quale misura. Determinano il numero di giorni di CI e definiscono la variante PQ per quanto concerne le note dei luoghi di formazione da conseguire durante lo stage di lunga durata: oltre a due SLA (obbligatorio per tutti i rami) sono richiesti un controllo delle competenze CI o un'unità procedurale (UP). Dopo la decisione dell'UFFT la Commissione integra le indicazioni nell'allegato del piano di formazione e le aggiorna su richiesta dei rami coinvolti.

I rami di formazione e d'esame coinvolti emanano la documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP), uno strumento di gestione vincolante per l'attuazione della formazione professionale pratica e per la procedura di qualificazione (PQ).

¹ Cfr. allegato 1

3.4 Strumenti della formazione professionale pratica

3.4.1 Parti pratiche integrate (PPI)

Le parti pratiche integrate sono una componente dell'insegnamento scolastico. Richiedono un contesto d'apprendimento a se stante, diverso da quello tradizionale, imperniato in particolare sull'acquisizione delle competenze metodologiche, personali e sociali (parte A, capitoli 2 e 3). La scuola pianifica le PPI sulla base delle competenze operative richieste.

Per le PPI valgono i seguenti requisiti specifici:

- preparazione alle attività da svolgere mediante la trasmissione delle conoscenze e delle competenze teoriche nell'insegnamento scolastico;
- elaborazione dei compiti da parte degli insegnanti delle diverse materie in collaborazione con i professionisti e tenendo conto delle esigenze delle persone in formazione;
- eliminazione delle tradizionali classi scolastiche, lavoro individuale in una comunità di lavoro (piccoli gruppi di al massimo 16 persone in formazione);
- trasferimento nell'insegnamento scolastico delle conoscenze acquisite nella parte pratica. L'insegnamento scolastico e l'attività pratica si completano a vicenda nel corso del tempo;
- lavori incentrati sugli studenti con una didattica e una metodica corrispondenti.

Le persone in formazione riportano le competenze acquisite durante le PPI nella documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni.

Sono possibili le seguenti PPI

- aziende junior (prodotti, flussi di denaro e contatti esterni reali);
- aziende di esercitazione (prodotti, flussi di denaro fittizi e contatti esterni reali);
- uffici di esercitazione (prodotti, flussi di denaro e contatti esterni fittizi);
- assegnazione di mandati (alla scuola vengono impartiti mandati reali, anche parziali, svolti dalle persone in formazione);
- altre forme idonee, che soddisfano le condizioni di cui sopra.

Per il resto valgono i criteri di cui nell'elenco di controllo 1 del programma di garanzia della qualità della formazione professionale pratica nei percorsi formativi della formazione di base organizzata dalla scuola della CSFP².

3.4.2 Insegnamento incentrato su situazioni-problema (ISP)

L'ISP, inteso come principio didattico, fissa uno standard per l'insegnamento. Tale tipo d'insegnamento prende in considerazione innanzitutto problematiche e situazioni della pratica professionale nelle quali potrebbero trovarsi le persone in formazione al momento del loro ingresso nel mondo del lavoro. L'ISP pone al centro la persona in formazione e si avvale di forme d'insegnamento e d'apprendimento allargate. È inoltre collegato con l'insegnamento teorico-scolastico.

L'ISP viene attuato nel programma d'Istituto che

- include, per l'area Informazione/Comunicazione/Amministrazione (ICA) e per le materie economiche e linguistiche almeno le lezioni indicate nella griglia oraria in forma di ISP;
- descrive le situazioni orientate alla pratica;
- fa corrispondere a tali situazioni gli obiettivi di valutazione, le competenze personali, sociali e metodologiche;
- definisce le interfacce con le lezioni teorico-scolastiche;
- spiega la didattica e la metodica utilizzate nonché la valutazione dell'ISP.

² Cfr. allegato 1

Per il resto valgono i criteri di cui nell'elenco di controllo 2 del programma di garanzia della qualità della formazione professionale pratica nei percorsi formativi della formazione di base organizzata dalla scuola della CSFP³.

3.4.3 Stage aziendale (SA)

Durante lo stage aziendale le persone in formazione entrano in contatto con il mondo del lavoro reale. Esse eseguono gli stessi compiti professionali definiti nell'elenco degli obiettivi di valutazione del ramo corrispondente eseguiti dalle persone in formazione che seguono la formazione di base organizzata dall'azienda.

Gli obiettivi di valutazione per lo stage di lunga durata sono definiti dal ramo di formazione e d'esame coinvolto, che organizza i corsi interaziendali e nomina gli esperti per la PQ nella pratica professionale.

Per il resto valgono i requisiti giusta il mansionario nel programma di garanzia della qualità della formazione professionale pratica nei percorsi formativi della formazione di base organizzata dalla scuola della CSFP.

3.4.4 Corsi interaziendali (CI)

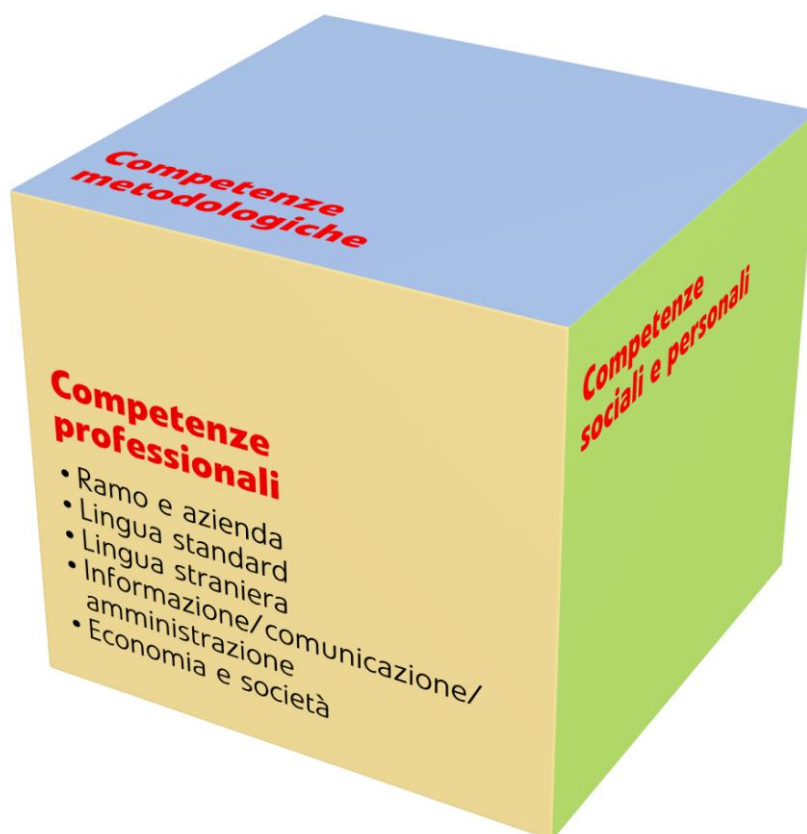
I corsi interaziendali integrano la formazione professionale pratica durante lo stage di lunga durata. Sono organizzati a cura dei rami di formazione e d'esame coinvolti. Nei CI viene introdotta la documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP), vengono impartiti contenuti relativi alla pratica, elaborati UP e/o controlli delle competenze secondo il ramo, e le persone in formazione vengono preparate alla parte aziendale della PQ.

³ Cfr. 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).

Nella formazione di base organizzata dalla scuola, la formazione professionale pratica integrata nell'insegnamento scolastico è improntata sulle competenze professionali chiave *generali* 1 – 7 (campo di competenza operativa 1.1 "Ramo e Azienda").

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.

Le competenze professionali⁴ trasmesse e insegnate nell'**azienda**, nei **corsi interaziendali** nonché nelle **scuole commerciali** nell'ambito della **formazione pratica professionale** integrata nell'insegnamento scolastico sono le seguenti.

1.1 Area disciplinare Ramo e azienda (elenchi di obiettivi di valutazione "Ramo e azienda" della formazione di base organizzata dalla scuola FOS)

- 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

⁴ Non tutti gli obiettivi operativi sono importanti per tutti i rami: vedi gli elenchi di obiettivi di valutazione specifici del ramo e i profili di qualificazione specifici del ramo.

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.

Tutti gli obiettivi di valutazione specifici del ramo della formazione organizzata dall'azienda (FOA) sono illustrati anche negli elenchi di obiettivi di valutazione della formazione organizzata dalla scuola (FOS) e trasmessi di conseguenza. I **rami di formazione e d'esame coinvolti** li assegnano ai luoghi di formazione come segue:

- Le competenze professionali chiave *generali* 1.1.1 – 1.1.7 impartite nel quadro della **formazione professionale pratica** sono definite nell'"**Elenco degli obiettivi di valutazione Ramo e Azienda della FOS – parti pratiche integrate**" (cfr. allegato 1). Tali obiettivi di valutazione sono in parte attribuiti ai campi d'insegnamento. Una loro verifica è possibile anche nella procedura di qualificazione aziendale e pertanto vanno evidenziati di conseguenza nei campi d'insegnamento.
Si tratta di obiettivi di valutazione *generali*, dal momento in cui, in genere, sono trasmessi in *classi che includono persone in formazione di rami diversi* prima dello stage di lunga durata.
Se nelle scuole professionali l'insegnamento è impartito in classi suddivise per ramo, i rami di formazione e d'esame possono formulare obiettivi di valutazione specifici del ramo nell'"**Elenco degli obiettivi di valutazione Ramo e Azienda della FOS – parti pratiche integrate**" (cfr. allegato 2).
- **A partire dallo stage di lunga durata** si applica l'"**Elenco degli obiettivi di valutazione Ramo e Azienda della FOS – stage di lunga durata e CI**" del ramo di formazione e d'esame coinvolto (cfr. allegato 2).

Le competenze professionali trasmesse **nell'insegnamento scolastico** (definite da 1.2 a 1.5 negli elenchi degli obiettivi di valutazione specifici dell'area disciplinare⁵) sono:

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

⁵ Le informazioni relative ai semestri negli elenchi di obiettivi di valutazione indicano il termine ultimo entro il quale l'obiettivo di valutazione deve essere raggiunto nella formazione professionale di base organizzata dall'azienda (FOA). Queste informazioni non valgono per la formazione professionale di base organizzata dalla scuola (FOS).

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 ⁶.

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 ⁷.

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.

⁶ 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).

⁷ 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 ⁸.

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.

⁸ 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. Numero minimo di lezioni

		Modello concentrato				
		(2)		+ (1) ¹		
		Profilo B	Profilo E	Profilo B	Profilo E	
Formazione professionale pratica		640	640			
...di cui PPI		160	160	12 mesi	12 mesi	
...di cui ISP ²		480	480			
Insegnamento impartito a scuola	Insegnamento scolastico	Lezioni teorico-scolastiche	Lingua standard (lingua nazionale regionale) ^{3, 4}	480	320	
			1 ^a lingua straniera ^{3, 4}	400	320	
			2 ^a lingua straniera ^{3, 4}	-	320	
			ICA ^{3, 4}	480	360	
			Economia e società ^{3, 4}	520	560	
			A&C e LA ⁴	120	120	
			Competenze interdisciplinari ⁴	40	40	
			Sport	240	240	
		PPI ⁵	160	160		
		Totale lezioni	2440	2440		
all'anno		1220	1220			
alla settimana		30.5	30.5			

¹ Gli operatori sono liberi di definire i moduli su riserva del capitolo 2.1.2, parte B.

² L'insegnamento della parte preponderante delle materie ICA, integrata dalle materie linguistiche e da una quota del 25% di Economia e società è incentrato su situazioni-problema.

³ Incl. lezioni supplementari rispetto alla formazione di base organizzata dalle aziende della formazione professionale pratica (ISP).

⁴ Il 10% al massimo delle lezioni (204 lezioni) di lingua standard, 1^a e 2^a lingua straniera, ICA, Economia e società, A&C e competenze interdisciplinari può essere impostato come insegnamento a distanza, insegnamento decentralizzato o modulare e riconosciuto come forma di insegnamento teorico-scolastico.

⁵ Le PPI sono citate solo per garantire la correttezza del totale delle lezioni. L'assegnazione alla formazione professionale pratica è visibile nella parte superiore della tabella dove è considerata per il totale formazione professionale pratica.

1.1 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>160 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 <i>Si conclude prima dell'inizio dello stage di lunga durata⁹.</i>	ICA profilo E: obiettivi in comune con il profilo B <i>Si conclude prima dell'inizio dello stage di lunga durata⁹.</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.
A&C / LA / competenze interdisciplinari CID	Stesse esigenze conformemente al presente piano di formazione; <i>identico numero di lezioni</i>	

1.2 Moduli "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 **5 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.

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

Nella scuola sono previsti i **moduli d'insegnamento "Competenze interdisciplinari" che comprendono 40 lezioni.**

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.

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

⁹ Fatto salvo l'art. 50 cpv. 2 Ofor.

2. Attuazione della formazione professionale pratica

2.1 Stage di lunga durata

La formazione professionale pratica è incentrata su uno stage di lunga durata di 12 mesi (incl. le vacanze giusta l'art. 345a cpv. 3 CO).

Si tratta di uno stage a tempo pieno di cui non è possibile ridurre la durata a favore dell'insegnamento scolastico. Se il tempo di lavoro in azienda è ridotto a causa dell'insegnamento scolastico, lo stage deve essere prorogato in proporzione.

2.1.1 Contenuto

Nell'ambito della formazione di base organizzata dalla scuola, gli obiettivi di valutazione per lo stage di lunga durata e la documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni si orientano ai rami di formazione e d'esame coinvolti scelti dall'azienda.

2.1.2 Periodo

Almeno la metà dello stage di lunga durata deve svolgersi nella seconda metà della formazione.

2.1.3 Requisiti per le aziende di stage

I requisiti sono definiti nella sezione 6 dell'Ofor.

L'azienda di stage forma giusta l'elenco degli obiettivi del ramo di formazione e d'esame coinvolto. Garantisce la partecipazione ai corsi interaziendali e, in aggiunta ai CI, prepara le persone in formazione alla PQ aziendale.

2.1.4 Responsabilità e accompagnamento

- L'operatore, ossia la scuola, assume una funzione di guida per l'intera durata della formazione e forma in base al modello di formazione approvato dall'autorità cantonale competente.
- L'operatore, ossia la scuola, procura e assegna posti di stage e verifica che le aziende soddisfino le esigenze definite per le aziende di stage.
- L'operatore, ossia la scuola, aiuta le persone in formazione nella ricerca di un posto di stage e nella sua preparazione.
- Durante lo stage tutte le persone in formazione sono seguite costantemente da un assistente/accompagnatore scolastico che ha il compito di valutare lo svolgimento e i risultati dello stage.

I compiti descritti possono essere trasmessi anche a una rete di aziende di tirocinio con cui l'operatore ha stipulato una convenzione di collaborazione.

2.1.5 Corsi interaziendali (CI)

È previsto lo svolgimento di almeno quattro giornate di CI di 8 ore ciascuna. I CI sono svolti dai rami di formazione e d'esame coinvolti nella formazione di base organizzata dalla scuola, completano lo stage di lunga durata e comprendono l'introduzione alla documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni per ramo. Le scuole curano il contatto con le aziende di stage. Altre disposizioni sono enumerate nella parte C.

2.1.6 Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP)

Durante la formazione la persona in formazione tiene una DAP (cfr. Ofor artt. 16 – 18 e art. 31 cpv.1).

I dettagli sulla DAP sono definiti nelle relative disposizioni d'esecuzione della Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità (CSSPQ) impiegata / impiegato di commercio AFC.

2.2 Stage di breve durata

In aggiunta allo stage di lunga durata è possibile proporre uno stage di breve durata di 4 settimane. Questo ultimo riduce la durata dell'ISP di 115 lezioni al massimo.

2.3 Parti pratiche integrate (PPI)

PPI e ISP integrano l'insegnamento scolastico e insieme comprendono almeno 640 lezioni. La scuola pianifica le PPI sulla base delle competenze operative professionali richieste in considerazione delle competenze e degli obiettivi di valutazione impartiti durante lo stage di lunga durata.

Le PPI comprendono almeno 160 lezioni, distribuite su un minimo di due semestri di formazione. Le persone in formazione riportano le competenze acquisite durante le PPI nella documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni.

2.4 Insegnamento incentrato su situazioni-problema (ISP)

La maggioranza delle lezioni dell'area ICA, integrata dalle materie linguistiche e il 25% circa delle materie economiche vengono effettuati in forma di ISP. Nella misura in cui le PPI non superano le 160 lezioni, l'insegnamento incentrato su situazioni-problema comprende almeno 480 lezioni. L'ISP interessa l'intera durata della formazione.

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 stage.

La frequenza dei corsi è obbligatoria per tutte le persone in formazione (cfr. anche parte B, capitolo 2.1.5).

1.2 Enti responsabili

Gli enti responsabili dei corsi sono i rami di formazione e d'esame autorizzati dall'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia, coinvolti nella formazione di base organizzata dalla scuola (FOS).

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). (cfr. allegato e parte B, capitoli 2.1.5 e 3.3.2, Introduzione)

Parte D Procedura di qualificazione

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

Campi di qualificazione e nota dei luoghi di formazione	Organizzazione	Ponderazione	Arrotondamento:
Pratica professionale - scritto	Esame scritto, 120 minuti. L'esame verte sugli obiettivi di valutazione della formazione professionale pratica.	25%	al punto o al mezzo punto
Pratica professionale - orale	Esame orale, 30 minuti. Forma: colloquio professionale o gioco di ruolo. L'esame verte sugli obiettivi di valutazione dello stage di lunga durata e dei corsi interaziendali. Le competenze acquisite nella formazione professionale pratica sono documentate nella DAP.	25%	al punto o al mezzo punto
Nota dei luoghi di formazione per la parte aziendale Quattro note equivalenti (arrotondate al punto o al mezzo punto)	La nota si basa sugli obiettivi di valutazione della formazione professionale pratica. Le note dei luoghi di formazione per la formazione professionale pratica sono determinate sulla base delle esigenze dello stage di lunga durata, dei corsi interaziendali e delle PPI. La nota dei luoghi di formazione si compone di quattro note equivalenti risultanti esclusivamente dalle valutazioni di singole SAL, UP e CC. La nota si compone come segue: <ul style="list-style-type: none"> - 1 controllo delle competenze nel quadro delle PPI (CC-PPI) - 2 SAL durante lo stage di lunga durata e - 1 unità procedurale o 1 controllo delle competenze CI La decisione in merito all'unità procedurale o al controllo delle competenze CI spetta ai rami di formazione e d'esame coinvolti (cfr. allegato). Scadenza per SAL, UP e CC-CI: al più presto dal 2° anno di formazione.	50%	al punto o al mezzo punto

Nell'ambito della formazione di base organizzata dalla scuola la Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità può emanare precisazioni e direttive supplementari in merito a CC-PPI, SAL, UP e CC-CI.

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 formazione professionale pratica della formazione di base organizzata dalla scuola) 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 coinvolti 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 coinvolti 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 formazione professionale pratica della formazione di base organizzata dalla scuola) 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) Controllo delle competenze nel quadro delle PPI

- Il controllo delle competenze nel quadro delle PPI verte sui processi aziendali e riguarda le competenze professionali giusta la parte A, capitolo 1.1 del piano di formazione e determinate competenze metodologiche, sociali e personali di cui alla parte A, capitoli 2 e 3 del piano di formazione.
- Un controllo delle competenze è eseguito nel quadro delle PPI.
- Il controllo delle competenze delle PPI confluisce nel calcolo della nota dei luoghi di formazione per la parte aziendale.
- I dettagli sono definiti nelle disposizioni d'esecuzione relative al CC-PPI della Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità (CSSPQ) impiegata / impiegato di commercio AFC.

b) Situazioni di apprendimento e di lavoro – SAL

- Le SAL rappresentano uno strumento di formazione e qualificazione puramente aziendale e sono eseguite giusta la DAP del ramo.
- 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.
- Durante lo stage di lunga durata vengono svolte due 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.

c) Unità procedurali – UP

- Le UP si riferiscono a procedure aziendali¹⁰ 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. Sono eseguite giusta la DAP del ramo.
- Nel corso dello stage di lunga durata possono essere svolte da 0 a 1 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.

d) 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 dello stage di lunga durata vengono effettuati da 0 a 1 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.

¹⁰ Comprendere, riconoscere e documentare procedure aziendali, pensare e agire in modo interdisciplinare e orientato ai processi.

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

Note di materia	Organizzazione dei campi di qualificazione ¹¹	Ponderazione	Organizzazione dei campi di qualificazione ¹¹	Ponderazione
	Formazione base (profilo B)		Formazione estesa (profilo E)	
Lingua standard (lingua nazionale regionale)	Esame scritto centralizzato, 90-120 min. + esame orale 20 min. (50%) ¹² Nota scolastica (50%)	1/7	Esame scritto centralizzato, 90-120 min. + esame orale 20 min. (50%) ¹² Nota scolastica (50%)	1/8
Prima lingua straniera	Esame scritto centralizzato, 60-90 min. + esame orale 20 min. oppure certificato accreditato (50 %) ¹² Nota scolastica (50%)	1/7	Esame scritto centralizzato, 60-90 min. + esame orale 20 min. oppure certificato accreditato (50 %) ¹² Nota scolastica (50%)	1/8
Seconda lingua straniera			Esame scritto centralizzato, 60-90 min. + esame orale 20 min. oppure certificato accreditato (50 %) ¹² Nota scolastica (50%)	1/8
Informazione / comunicazione / amministrazione ICA I	Esame scritto centralizzato, 150-180 min.	1/7	Esame scritto centralizzato, 90-120 min. (50%) ¹² Nota scolastica (50%)	1/8
Informazione / comunicazione / amministrazione ICA II	¹² Nota scolastica	1/7		
Economia e società E&S I	Esame scritto centralizzato, 150-180 min.	1/7	Esame scritto centralizzato, 180-240 min.	2/8
Economia e società E&S II	¹² Nota scolastica	1/7	¹² Nota scolastica (50%)	1/8
Lavori di progetto	¹² Nota scolastica dei moduli d'insegnamento A&C (50%) 1 Lavoro autonomo (50%)	1/7	¹² Nota scolastica dei moduli d'insegnamento A&C (50%) 1 Lavoro autonomo (50%)	1/8

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

¹¹ Un campo di qualificazione è una procedura di qualificazione con esame finale.

¹² 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%		

Disposizioni finali

1. *Entrata in vigore e durata*

Il presente piano di formazione transitorio entra in vigore il 1° gennaio 2012 ed è valido fino al 31 dicembre 2014.

2. *Disposizioni transitorie*

1. Le persone in formazione che hanno iniziato la formazione di impiegata/impiegato di commercio AFC durante il periodo di validità del presente piano di formazione transitorio, terminano la formazione di base secondo lo stesso.
2. Chi ripete la procedura di qualificazione entro il 31 dicembre 2019, può chiedere di essere valutato giusta le disposizioni del presente piano di formazione transitorio.

3. *Approvazione*

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 con i documenti rilevanti per l'esecuzione e per la garanzia della qualità nei tre luoghi di formazione con l'indicazione di dove sono reperibili.

Documenti generali

Documento	Data	Disponibile presso
Ordinanza sulla formazione professionale di base	26.09.2011	pagina web UFFT
Piano di formazione: "Elenco degli obiettivi di valutazione Ramo e Azienda della formazione di base organizzata dalla scuola – parti pratiche integrate"	giorno/mese/anno	pagina web UFFT
Disposizioni d'esecuzione formazione di base organizzata dalla scuola relative alla DAP	giorno/mese/anno	CSSPQ
Disposizioni d'esecuzione relative ai CC-PPI	giorno/mese/anno	CSSPQ
Modulo per le note	giorno/mese/anno	
Programma di garanzia della qualità della formazione professionale pratica nei percorsi formativi della formazione di base organizzata dalla scuola	giorno/mese/anno	CSFP

Allegato 2: rami di formazione e d'esame coinvolti

L'allegato 2 riporta una tabella con i documenti specifici del ramo incluse indicazioni sulla loro reperibilità e informazioni sul numero di giorni di CI e sulla variante PQ "Nota dei luoghi di formazione per la parte aziendale" dei rami di formazione e d'esame coinvolti.

Ramo Servizi e amministrazione

Documenti specifici del ramo S&A

Documento	Data	Disponibile presso
Piano di formazione: "Elenco degli obiettivi di valutazione Ramo e Azienda della formazione di base organizzata dalla scuola – stage di lunga durata e CI", ramo S&A	giorno/mese/anno	www.igkg.ch/index.php?mid=1&section=&lan=itz
Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni, ramo S&A	giorno/mese/anno	
Guida alla procedura di qualificazione, ramo S&A	giorno/mese/anno	
Regolamento organizzativo dei corsi interaziendali, ramo S&A	giorno/mese/anno	

Indicazioni per ramo in merito ai giorni di CI e alla variante PQ

Ramo di formazione e d'esame	Numero di giorni di CI	Variante PQ "Nota dei luoghi di formazione per la parte aziendale"	
		UP	CC-CI
Servizi e amministrazione (S&A)	6	1	0

Ramo Alberghiero, Gastronomico e Turistico (AGT)

Documenti specifici del ramo AGT

Documento	Data	Disponibile presso
Piano di formazione: "Elenco degli obiettivi di valutazione ramo e azienda della FOS – parti pratiche integrate", ramo AGT per le classi suddivise per ramo	giorno/mese/anno	www.branche-hgt.ch
Piano di formazione: "Elenco degli obiettivi di valutazione ramo e azienda della FOS – stage di lunga durata e CI", ramo AGT	giorno/mese/anno	
Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni, ramo AGT	giorno/mese/anno	
Guida alla procedura di qualificazione, ramo AGT	giorno/mese/anno	
Regolamento organizzativo dei corsi interaziendali, ramo AGT	giorno/mese/anno	

Indicazioni per ramo in merito ai giorni di CI e alla variante PQ

Ramo di formazione e d'esame	Numero di giorni di CI	Variante PQ "Nota dei luoghi di formazione per la parte aziendale"	
		UP	CC-CI
Alberghiero, Gastronomico e Turistico (AGT)	8	0	1