

Riforma

della formazione commerciale di base

BUNDEAMT FÜR BERUFSBILDUNG UND TECHNOLOGIE BBT
OFFICE FÉDÉRAL DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE LA TECHNOLOGIE OFPT
UFFICIO FEDERALE DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE E DELLA TECNOLOGIA UFFT

Febbraio 2003

www.rkg.ch

Obiettivi	1	Unità procedurali (UP)	4
Il cubo delle competenze commerciali	2	Corsi interaziendali (CI)	4
Tre livelli di formazione	2	CIFC Svizzera	5
Panoramica generale sui tre anni di tirocinio	3	Bilancio della situazione	5
Insegnamento scolastico	3	Esame di fine tirocinio (EFT)	5
Guida metodica standard (GMS)	3	Commenti alla Riforma	7
Situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL)	4	Riassunto	8

Obiettivi

Negli ultimi anni la professione d'impiegato del commercio ha subito profondi mutamenti. Il computer domina la scena quotidiana e la comunicazione tra i partner commerciali sta assumendo un ruolo di primo piano. L'integrazione e l'interazione a livello globale ha reso più complessi i processi lavorativi. Per potere operare con successo oggi e in futuro in questa esigente professione, gli impiegati di commercio odierni devono disporre di buone competenze professionali, metodologiche e sociali.

La nuova formazione commerciale di base concretizza un duplice obiettivo di formazione:

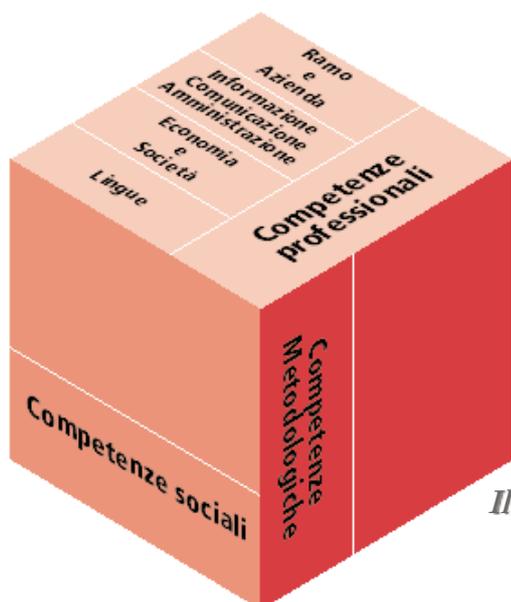
1. I futuri impiegati di commercio devono imparare a lavorare in modo autonomo. Questo significa:
 - assumersi la responsabilità del proprio posto di lavoro
 - acquisire maggiore sicurezza in se stessi
 - sapersi gestire in modo indipendente

2. La nuova formazione commerciale di base si fonda sul criterio di un apprendimento permanente. Esso mette in grado i giovani professionisti di mantenersi al passo con le innovazioni, mantenendo la flessibilità necessaria per continuare a evolversi.

Per poter svolgere con successo oggi e in futuro l'esigente professione di impiegato di commercio, i professionisti moderni devono disporre di nuove competenze.

Gli apprendisti imparano a conoscere i problemi e le opportunità della loro azienda di tirocinio già durante il periodo di formazione. La nuova formazione sensibilizza i giovani impiegati di commercio riguardo alla *complessità dei processi lavorativi nella loro azienda*, e favorisce così lo sviluppo del pensiero interdisciplinare.

Il cubo delle competenze commerciali



dimensioni della professione, ossia le *competenze professionali, metodologiche e sociali*. Queste competenze vengono acquisite e messe a frutto dai giovani professionisti durante la formazione triennale.

Con le *competenze professionali*, i futuri impiegati di commercio acquisiscono le conoscenze e le capacità specifiche del loro ramo professionale. Nelle *competenze metodologiche* rientrano determinate tecniche, per esempio di presentazione o di vendita. Queste tecniche permettono agli impiegati di commercio di applicare in situazioni concrete le conoscenze e le capacità acquisite.

I giovani impiegati dispongono di *competenze sociali* quando si dimostrano capaci di interagire in modo responsabile con l'ambiente che li circonda. Ciascuna delle tre facce del cubo riveste uguale importanza nella formazione di base.

Il cubo delle competenze commerciali vale per tutti gli attori coinvolti nella formazione: apprendisti, formatori aziendali e docenti delle scuole professionali.

Il cubo delle competenze commerciali concretizza il nuovo concetto professionale. È la base e il nucleo della nuova formazione commerciale. Il cubo illustra simbolicamente l'interazione fra le tre

Il cubo delle competenze costituisce anche la base per un linguaggio unitario. Grazie ad esso, apprendisti, formatori aziendali e insegnanti scolastici adottano ora la stessa terminologia.

Tre livelli di formazione

La Formazione commerciale di base può essere seguita secondo tre profili: B; E; M.

Il *profilo B* (formazione di base) estende a tre anni il precedente corso biennale per Impiegati d'ufficio. Gli impiegati con profilo B svolgono compiti commerciali di carattere prevalentemente esecutivo. Particolare rilievo ha la formazione nel campo dell'informazione, della comunicazione e dell'amministrazione (ICA). Gli apprendisti si considerano prestatori di servizi verso la clientela interna ed esterna. Sono in grado di comunicare in modo competente nella lingua materna. Com-

prendono testi e colloqui semplici in una lingua straniera.

Il *profilo E* (formazione estesa) comprende la classica e conosciuta formazione commerciale. I compiti commerciali sono improntati a un alto grado di autonomia. Gli apprendisti acquisiscono le capacità necessarie per ridefinire compiti e processi. Sono in grado di esprimersi perfettamente nella lingua madre, sia oralmente sia per iscritto. Inoltre dispongono di buone conoscenze di una seconda lingua nazionale e dell'inglese.

Il livello più alto è quello del *profilo M*: gli apprendisti seguono la formazione secondo il profilo E (estesa), alla quale vengono aggiunti i criteri della maturità professionale commerciale. La maturità professionale commerciale può essere assolta anche dopo aver concluso una formazione professionale.

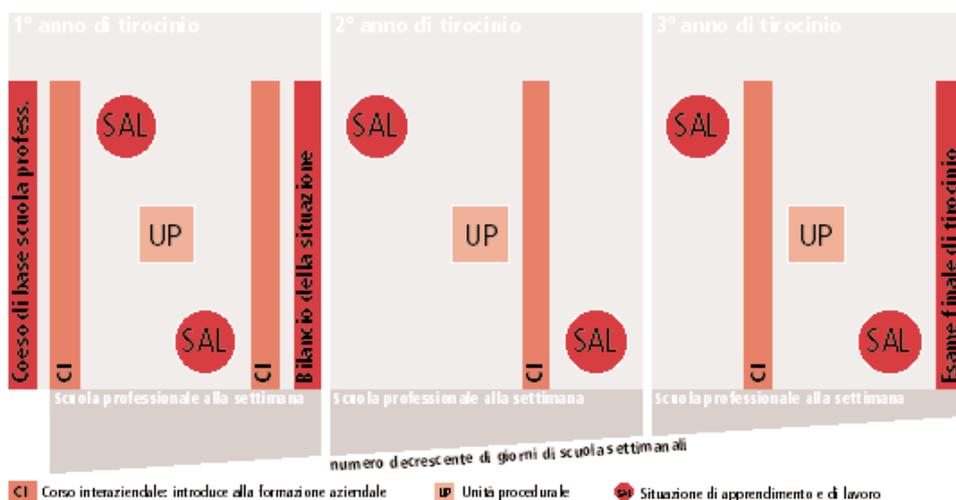


Profilo B
principalmente compiti di carattere esecutivo



Profilo E
principalmente lavoro autonomo e pianificazione di processi

Panoramica generale sui tre anni di tirocinio



Insegnamento scolastico

La nuova formazione commerciale inizia con un corso di base, che viene impartito nelle scuole professionali commerciali. Il corso di base trasmette agli apprendisti competenze sociali, quali attitudine al lavoro di gruppo, stili di comportamento e auto-responsabilità, ma al tempo stesso anche diverse tecniche di lavoro nei campi dell'amministrazione, dell'utilizzo di nuove tecnologie ecc. Come è possibile dedurre dalla denominazione stessa, il corso di base fornisce agli apprendisti conoscenze e capacità basilari, che potranno essere immediatamente applicate nell'azienda di tirocinio. Questo corso alleggerisce le aziende di tirocinio dal compito di

insegnare agli apprendisti i rudimenti delle conoscenze commerciali di base.

Dopo il corso di base, gli apprendisti seguono le *lezioni della scuola professionale* secondo un *modello scolastico degressivo*, ossia con uno schema di frequenza in cui il numero di lezioni diminuisce durante il tirocinio: due giorni interi di scuola nel primo e secondo anno e un solo giorno al terzo. In questo modo, al termine del periodo di formazione, gli apprendisti sono maggiormente disponibili presso l'azienda di tirocinio, che potrà loro affidare compiti più impegnativi.

Guida metodica standard (GMS)

Nella parte aziendale, la *guida metodica standard* costituisce il nucleo centrale della formazione commerciale. A differenza della guida metodica precedente, questo nuovo strumento contiene *obiettivi specifici chiaramente definiti e misurabili*. Di tali obiettivi, denominati obiettivi particolari, viene regolarmente verificata l'attualità. Durante il periodo di formazione, tanto il formatore in azienda quanto l'apprendista possono fare riferimento alla guida metodica standard. Essa costituisce il «copione» vincolante a livello di contenuti e di svolgimento della formazione, ed è allo stesso tempo uno strumento sia di lavoro sia di controllo personale.

La guida metodica standard è redatta in base al *cuo delle competenze commerciali*. Per ogni obiettivo particolare desunto della dimensione «competenze profes-

La guida metodica standard è vincolante per tutte le aziende di tirocinio.

sionali» sono indicate le competenze «metodologiche» e «sociali» necessarie. Il catalogo degli obiettivi di formazione si articola su tre livelli:

- 1. Idee direttrici:** evidenziano il motivo per cui i futuri impiegati di commercio necessitano di una determinata competenza.
- 2. Obiettivi generali:** ogni idea direttrice contiene uno o più obiettivi generali, con i quali viene definito il comportamento dei futuri impiegati di commercio all'interno dell'azienda.
- 3. Obiettivi particolari:** descrivono concretamente le capacità che gli impiegati di commercio dovranno avere alla fine della formazione e costituiscono al tempo stesso una base di verifica del conseguimento degli obiettivi.

La *guida metodica standard* è vincolante per tutte le aziende di tirocinio. Su questa base, i rami di formazione e d'esame redigono le loro Guide metodiche modello.

Situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL)

Durante il tirocinio, il formatore in azienda controlla periodicamente il lavoro e il comportamento dell'apprendista mediante le cosiddette situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL). Le SAL mettono a fuoco determinati aspetti lavorativi dell'apprendista. Per poter valutare le SAL, il formatore sceglie nella *guida metodica standard* obiettivi particolari e criteri comportamentali adeguati. Dopo un colloquio preparatorio

con il formatore, l'apprendista si occupa a fondo della SAL per almeno tre mesi. In un colloquio conclusivo, il formatore comunica all'apprendista le proprie impressioni e la nota, che verrà calcolata per l'esame finale di tirocinio. Ai formatori viene messo a disposizione un chiaro ed eloquente sistema di valutazione. In totale l'apprendista svolge obbligatoriamente, durante il tirocinio triennale, 6 SAL.

Unità procedurali (UP)

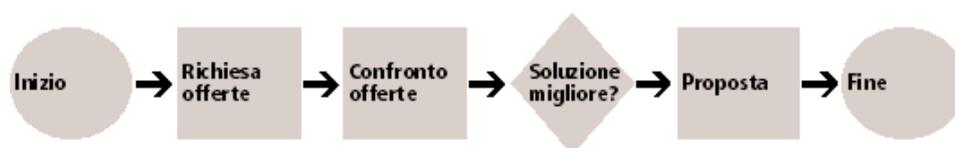
Oggi, il mondo del lavoro esige dagli impiegati di commercio una mentalità e un modo di agire maggiormente orientati ai processi, e un approccio interdisciplinare nei confronti dei compiti da svolgere. Per questa ragione, nell'ambito della formazione aziendale viene dedicato il massimo impegno a far sì che l'apprendista svolga e approfondisca processi lavorativi completi, le cui fasi parziali siano interconnesse tra loro, anziché dedicarsi ad attività singole o di cui vengano elaborati solo alcuni dettagli. I processi lavorativi devono poter essere identificati, capiti e descritti. A questo fine sono necessari soprattutto autonomia, modo di procedere analitico, tecniche di presentazione e pensiero interdisciplinare. Lo strumento fornito dalle *unità procedurali (UP)* permette di verificare la presenza di queste capacità. A grandi linee, i compiti da svolgere nelle Unità procedurali vengono formulati dai rami di riferimento. Ciò garantisce che le unità procedurali saranno in linea con l'effettiva pratica professionale. Nell'azienda di tirocinio, il for-

Le unità procedurali abbracciano processi aziendali.

matore stabilirà le fasi di lavoro principali, discutendole con l'apprendista durante un colloquio preliminare. Quando l'apprendista avrà lavorato per un certo tempo a uno di questi processi, il maestro di tirocinio valuterà, in base a criteri di valutazione predefiniti, fino a che punto l'apprendista comprenda e padroneggi l'unità procedurale, e gli assegnerà una nota. Questa nota costituisce un altro elemento dell'esame di fine tirocinio. Durante il tirocinio l'apprendista deve svolgere tre UP, con grado di difficoltà crescente dal primo al terzo anno.

Parallelamente alle unità procedurali, l'apprendista redige un *libro di lavoro*, nel quale annota le esperienze fatte, le situazioni positive e negative che si sono verificate, passando in rassegna tanto i propri processi mentali quanto gli impulsi esterni. Nel libro di lavoro vengono altresì documentate le proposte volte a migliorare il suo comportamento. Dalle constatazioni fatte, l'apprendista può trarre conseguenze utili per il suo futuro modo di agire.

Esempio di svolgimento



Corsi interaziendali (CI)

Durante i tre anni di tirocinio, le associazioni professionali organizzano, ogni anno di tirocinio un corso interaziendale della durata di due fino quattro giorni. Per gli apprendisti che non appartengono a nessun ramo di formazione e d'esame particolare, i Corsi interaziendali sono organizzati dalla «Comunità di interessi per la formazione commerciale di base (CIFC)». Per l'apprendista la frequenza di questi corsi è obbligatoria. Il primo corso costituisce un'introduzione alla formazione aziendale. Gli apprendisti imparano a conoscere gli «strumenti» di formazione del loro ramo e dell'azienda (guida metodica standard, situazioni di apprendimento e di lavoro, unità procedurali).

Gli altri tre corsi sono destinati alla *presentazione delle unità procedurali svolte*. Questo significa che l'apprendista presenterà la propria unità procedurale corretta dal formatore, esprimendo in particolare proposte per possibili miglioramenti. La presentazione stessa viene valutata da esperti, ai quali spetta il compito di assegnare una nota. La nota conseguita viene inclusa come elemento aggiuntivo alla nota già ottenuta per la relativa unità procedurale.

Nei corsi interaziendali sono fornite anche *conoscenze specifiche del ramo*.

CIFC Svizzera

La formazione professionale è un compito che coinvolge tutti. I più importanti partner sociali (Unione padronale svizzera, Unione svizzera delle arti e mestieri, Società svizzera degli impiegati del commercio) si sono alleati nella *Comunità di interessi per la formazione commerciale di base* (CIFC).

La CIFC Svizzera (www.cifc.ch) coordina lo sviluppo della formazione aziendale e interaziendale, nonché l'esame aziendale di fine tirocinio. Questo permette di sviluppare un uguale concetto trasversale a tutti i rami, ovvero di avere un'ottica valida per tutti gli indirizzi professionali. La nuova formazione commerciale è dunque una soluzione in cui diverse associazioni professionali si impegnano ad adottare lo stesso regolamento di formazione e di esame. Questa soluzione si allinea alle caratteristiche del nostro mercato del lavoro, favorisce lo sviluppo di competenze generalizzate e garantisce la mobilità dei giovani impiegati di commercio nell'ambito del settore professionale. È comunque prevista la *possibilità di adattamento da parte dei rami*. In questo modo la formazione può essere allineata alle esigenze

specifiche del ramo e dell'azienda. L'Ufficio Federale della Formazione professionale e della Tecnologia (UFFT) è competente per l'ammissione dei rami di formazione e d'esame. Questi, a loro volta, formano insieme la Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC). La CSRFC (www.csrfc.ch) è indipendente dalla CIFC Svizzera e cura gli interessi dei rami aderenti nei confronti della Confederazione, dei Cantoni e delle scuole professionali.

Le istituzioni che sostengono la CIFC Svizzera, inoltre, hanno recentemente costituito il ramo di formazione «Servizi e amministrazione» per le aziende che finora non appartenevano ad alcun ramo specifico (www.cifc.ch). A livello locale, queste aziende sono assistite da organizzazioni (inter)cantonali. Esse vedono se stesse come una voce significativa nel dialogo con le scuole professionali e gli uffici della formazione professionale, agiscono in base a regolamenti validi per tutta la Svizzera e garantiscono una realizzazione dei corsi interaziendali allineata alle esigenze dell'azienda di tirocinio.

5

Bilancio della situazione

Alla fine del primo anno di tirocinio ha luogo un *bilancio della situazione*. Tanto la scuola professionale quanto l'azienda di tirocinio valutano *le prestazioni fornite dall'apprendista fino a quel momento*. Per questa valutazione, la scuola professionale utilizza le note scolastiche ottenute dall'apprendista nelle principali aree disciplinari, mentre gli elementi determinanti per l'azienda di tirocinio sono le prime due situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL) e la prima unità procedurale (UP). Ai fini di un regolare proseguimento del tirocinio, è necessario che l'apprendista abbia fornito presta-

Per il bilancio della situazione alla fine del primo anno di formazione, tanto la scuola professionale quanto l'azienda di tirocinio valutano le prestazioni fornite dall'apprendista fino a quel momento.

zioni sufficienti *sia* a scuola, *sia* in azienda.

Il bilancio della situazione può comportare diverse conseguenze per l'apprendista. Chi ottiene *note eccellenti* alla scuola professionale può, a certe condizioni, passare in una classe di maturità professionale commerciale integrata al tirocinio.

Per contro, una valutazione *insufficiente* può comportare la ripetizione del primo anno o il passaggio a un livello inferiore (p. es. dal profilo E al profilo B), o addirittura portare all'interruzione dell'apprendistato.

Esame di fine tirocinio (EFT)

Il nuovo esame di fine tirocinio è composto da *due parti di uguale importanza*: una scolastica e una aziendale/settoriale.

1. Parte aziendale

La parte aziendale dell'esame di fine tirocinio comprende *quattro note parziali*, che valgono il 25% ciascuna.

Situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL): delle 6 note ottenute per le SAL (2 per ogni anno di tirocinio),

viene calcolata la *media*, che vale il 25% della parte aziendale dell'esame.

Unità procedurali (UP): delle note ottenute per le tre UP svolte, viene calcolata la media che, come quella delle SAL, vale un quarto della nota, parte aziendale.

Esame scritto: gli elementi dell'esame scritto sono identici per gli apprendisti di commercio di tutti i rami. I rami d'esame che adottano una propria *guida metodica modello* integrano l'esame con compiti specifici del

1° anno di tirocinio	2° anno di tirocinio	3° anno di tirocinio	Calcolo	Ponderazione
SAL SAL	SAL SAL	SAL SAL	Media	¼
UP	UP	UP	Media	¼
Bilancio della situazione			Esam e scritto per tutta la Svizzera	Media ¼
			Esam e orale specifico del ramo	Media ¼

UP Unità procedurale SAL Situazione di apprendimento e di lavoro

ramo. Anche la nota ricevuta per quest'esame conta nella misura di un quarto.

Esame orale: anche per questo esame la base è costituita dalla guida metodica modello. La nota ottenuta dall'apprendista costituisce l'ultimo quarto.

Esame finale di tirocinio (EFT), parte aziendale

6

2. Parte scolastica (profilo E)

La parte scolastica del profilo E comprende *otto elementi d'esame di uguale importanza*. A seconda dell'area disciplinare, può essere previsto un vero esame o possono essere considerate – parzialmente o totalmente – le

note scolastiche del secondo e del terzo anno. L'esame finale di tirocinio per il profilo B si distingue principalmente per i seguenti punti: è prevista una prova conclusiva nella seconda lingua nazionale oppure in inglese, e tanto il lavoro autonomo quanto la prova finale

Campi di formazione	1° anno di tirocinio	2° anno di tirocinio	3° anno di tirocinio	SCOL	EFT	Ponderazione
Informazione / Comunicazione / Amministrazione (ICA)	SCOL	SCOL EFT	Esame per EFT	50%	50%	1/8
Economia e Società, per tutta la Svizzera (E & S CH)			EFT		100%	1/8
Economia e Società, specifico della scuola (E&S Scuola)			EFT		100%	1/8
Economia e Società, note scolastiche (E & S SCOL)		SCOL	SCOL	100%		1/8
1ª lingua nazionale		SCOL	SCOL EFT	50%	50%	1/8
2ª lingua nazionale		SCOL	SCOL EFT	50%	50%	1/8
Inglese		SCOL	SCOL EFT	50%	50%	1/8
Unità di insegnamento (UI), Lavoro autonomo (LA)	UI	UI UI	LA	UI 67% LA 33%		1/8

SCOL Nota scolastica EFT Esame finale di tirocinio

nel campo di formazione E&S III sono stati eliminati. Poiché nel profilo B l'accento riguarda soprattutto il campo di formazione ICA, gli apprendisti assolvono l'esame finale sia nell'ICA I che nell'ICA II.

Esame finale di tirocinio (EFT), parte scolastica

3. Parte aziendale e parte scolastica considerate congiuntamente (profilo E)

Per superare l'esame, gli apprendisti devono ottenere la media del 4.0 sia per la parte aziendale sia per quella scolastica, in una scala di valutazione in cui il 6.0 è la

nota più alta. Gli apprendisti che hanno superato l'esame ottengono l'Attestato federale di capacità (AFC) e possono fregiarsi del titolo protetto di «Impiegata di commercio qualificata/Impiegato di commercio qualificato, formazione di estesa» (profilo E). Nel profilo B, gli apprendisti

Azienda	Situazione di apprendimento e di lavoro	¼	100%	al minimo nota 4
	Esame parziale Unità procedurali	¼		
	Esame scritto	¼		
	Esame orale	¼		
Scuola	Informazione / Comunicazione / Amministrazione (ICA)	1/8	100%	al minimo nota 4
	Economia e Società, per tutta la Svizzera (E & S CH)	1/8		
	Economia e Società, specifico della scuola (E & S Scuola)	1/8		
	Economia e Società, note scolastiche (E & S SCOL)	1/8		
	1ª lingua nazionale	1/8		
	2ª lingua nazionale	1/8		
	Inglese	1/8		
	Unità di insegnamento (UI), Lavoro autonomo (LA)	1/8		

concludono la formazione con l'attestato federale di capacità di «Impiegata di commercio qualificata / impiegato di commercio qualificato», con la menzione «formazione di base».

Esame e attestato finale di tirocinio (EFT)

Commenti alla Riforma

Apprendista

Mi chiamo Tanja Luginbühl, ho vent'anni e seguo attualmente il terzo anno di tirocinio presso l'Ufficio federale del personale (Berna). Ho conosciuto la Riforma della formazione commerciale di base durante la fase pilota. Questa nuova formazione di base mi ha aperto molte nuove prospettive. Posso dare prova di ciò che valgo non solo a scuola, ma anche in azienda. Particolarmente valido è il fatto che le mie prestazioni in azienda si riflettono anche nelle note, così come la conclusione nell'ICA dopo il secondo anno di tirocinio. Grazie alle SAL e alle UP, nonché al mio programma di formazione, nel mio percorso verso il mondo professionale ho trovato molte utili piattaforme di guida. La nuova formazione commerciale mi ha decisamente convinto.



Tanja Luginbühl

Formatore

In qualità di membro del gruppo di aziende che ha elaborato la Guida metodica modello, nella mia funzione di capo del personale presso la Publicitas di Basilea ho vissuto lo sviluppo della Riforma della formazione commerciale di base molto da vicino.



Felix Keller

La RFCB rappresenta per formatore e apprendista un'opportunità e un auspicio senza precedenti.

- Un'opportunità perché tutti i futuri apprendisti di commercio seguiranno una formazione più orientata alla pratica lavorativa, e comprenderanno quindi meglio i rapporti e le strutture aziendali.
- Un'opportunità, anche, perché in futuro tutti i formatori impartiranno la formazione ad apprendisti più sensibilizzati a livello mentale e più coinvolti nella definizione dei processi lavorativi.
- Un altro vantaggio della Riforma è che pone criteri più esigenti sia al formatore che all'apprendista, imponendo a entrambi maggiori responsabilità.
- La formazione porta con sé l'auspicio che gli apprendisti sappiano sfruttare la poliedricità interna dell'azienda, approfittando dell'esclusività di questa esauriente formazione aziendale e scolastica.
- Ma l'auspicio più grande è che molti giovani possano approfittare delle possibilità offerte da questa formazione moderna e orientata al futuro.

Responsabile dei corsi interaziendali

Ripensando ai corsi interaziendali svolti finora, molti momenti costituiscono un piacevole ricordo.

La partecipazione attiva degli apprendisti ai diversi elementi del CI è molto piacevole.

Notevole è anche l'alto livello qualitativo già raggiunto in alcune presentazioni delle unità procedurali.

Dopo un certo scetticismo iniziale, mi ha anche colpito l'interesse manifestato per i corsi interaziendali dai formatori, che ne seguono lo sviluppo e i contenuti nonostante il loro serrato ritmo lavorativo. Nel



Denise Lanicca

nostro ramo della chimica, essi si impegnano anche come esperti durante le presentazioni delle unità procedurali.

A mio parere, i corsi interaziendali rappresentano un elemento importante della «nuova formazione commerciale». Essi permettono di verificare la situazione degli obiettivi particolari raggiunti, o di chiarire punti oscuri nello svolgimento e sui contenuti della formazione.

Insegnante

La RFCB rappresenta una sfida per tutte le parti coinvolte; da un lato poiché richiede un impegno maggiore, dall'altro perché offre molte prospettive nuove. Il maggiore impegno viene quindi giustificato sia per gli insegnanti, sia per gli apprendisti, sia per le aziende di tirocinio, soprattutto in quanto si traduce in una partecipazione più motivata alla formazione da parte degli apprendisti per le professioni commerciali.



Renato Denoth

Nelle nuove forme di apprendimento e di insegnamento, i futuri impiegati di commercio imparano a comprendere e a risolvere i processi sempre più complessi del mondo del lavoro. Benché in tutte le materie scolastiche il livello degli obiettivi particolari sia piuttosto ambizioso – tanto nel profilo B quanto nell'E – essi sono allineati ad una realtà lavorativa interdisciplinare, ormai in continua evoluzione. Grazie alla possibilità di conseguire diplomi internazionali nelle materie linguistiche l'attestato federale di capacità viene ad acquistare un peso ancora maggiore. Il corso di base intensivo, all'inizio del tirocinio, permette all'apprendista di svolgere presso la propria azienda, già nel primo anno di formazione, progetti di piccola portata nei campi di apprendimento principali di ICA, economia e lingue.



Editore
 Ufficio federale della formazione professionale e
 della tecnologia (UFFT), Christoph Schmitter,
 Effingerstrasse 27, 3003 Berna

Coordinazione
 Mirjam Osterwalder, Frey Akademie,
 Riedtlistrasse 15a, 8006 Zurigo, Telefono 01 368 71 71,
 osterwalder@freyakademie.com

Autore
 Rolf Suter, rielaborato da Mirjam Osterwalder

Ordinazioni supplementari
 Trovate un formulario per ordinare i numeri supple-
 mentari di questo giornale nel sito www.rkg.ch

Creazione
 Wiggenhauser & Woodtli GmbH, 8006 Zurigo

Stampato da
 Druckerei Suter AG, 5036 Oberentfelden

Riassunto

«Added value», ovvero il valore aggiunto della nuova formazione commerciale di base

- La nuova formazione commerciale di base rappresenta un'enorme valorizzazione per le aziende di tirocinio e per i rami. Grazie all'influenza del 50% da essi esercitata sull'esito finale dell'esame di tirocinio, la formazione è ora sensibilmente più orientata alla pratica lavorativa. Gli apprendisti che hanno terminato il tirocinio dispongono non soltanto di conoscenze – principalmente acquisite nella scuola professionale – ma anche delle capacità necessarie per metterle in pratica efficacemente nell'ambito della pratica lavorativa quotidiana.
 - La combinazione di competenze professionali, metodologiche e sociali costituisce la base per poter affrontare adeguatamente le nuove sfide del mercato del lavoro.
 - Il *corso di base*, all'inizio della formazione, alleggerisce l'azienda di tirocinio dalla necessità, spesso onerosa, di trasmettere all'apprendista le conoscenze pratiche elementari. Il formatore profes-
- nale può assegnare all'apprendista compiti concreti immediatamente dopo il corso di base. In questo modo, la capacità lavorativa dell'apprendista nel primo anno di tirocinio viene enormemente incrementata.
- La nuova formazione è strutturata in base ad un *modello degressivo*, il che significa che il numero di lezioni presso la *scuola professionale* viene progressivamente ridotto nel corso del tirocinio. La disponibilità in azienda degli impiegati di commercio in via di formazione è dunque massima durante il terzo anno, quando cioè gli apprendisti hanno il maggiore «valore» per la ditta stessa.
 - La capacità di pensare in termini di processi – così come il pensiero interdisciplinare a essa connesso – viene stimolata durante tutto il curriculum, sia a scuola sia in azienda. È proprio grazie al pensiero interdisciplinare, cioè grazie alla conoscenza e all'identificazione dei processi aziendali, che gli impiegati di commercio ricevono la formazione pratica di base che in futuro si rivelerà indispensabile per il successo di qualsiasi impresa.