

Concetto nazionale di attuazione per la scuola professionale

Impiegata di commercio / Impiegato di commercio

AFC

2° anno di tirocinio

Organo responsabile: **CSRFC**
(Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali)

Il concetto nazionale di attuazione è stato discusso e approvato dal Comitato di coordinamento nazionale (CCN) per l'attuazione delle riforme nel commercio al dettaglio e nella formazione commerciale di base. Esso si applica dunque a tutte le scuole professionali per attuare la nuova formazione di base. Se necessario, l'organo responsabile procede ad avviare le revisioni con la responsabilità dei partner della formazione.

Osservazione: all'occorrenza, gli obiettivi di valutazione del piano di formazione possono essere ulteriormente concretizzati all'interno della scuola, fermo restando che le concretizzazioni si riferiscano a contenuti definiti.

Versione: 1.2 del 25 ottobre 2021

Documento allestito da:

- Ectaveo AG
- Raphael Bernauer
- Susanne Cavadini-Weber
- Marco Giovannacci
- Markus Gsteiger
- Aline Kellenberger
- Albert Lambelet
- Flavio Maggi
- Marika Musitelli
- Margrit Nägeli
- Thierry Porée
- Jan Widmayer
- Alexander Zurkinden

Sommario

1	Condizioni quadro derivanti dai documenti di base	4
1.1	Tabella della collaborazione tra i luoghi di formazione AFC	4
1.2	Panoramica del 2° anno di tirocinio	6
2	Campo di competenze operative A «Forme lavorative e organizzative agili»	14
2.1	Panoramica delle competenze operative	14
2.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento dei campi tematici corrispondenti	15
2.3	Campo di apprendimento 1: Lavoro di portfolio: io in quanto privato e professionista	15
2.4	Campo di apprendimento 2a: Relazioni sociali e immobili	17
2.5	Campo di apprendimento 2b: Finanze personali	20
2.6	Campo di apprendimento 4a: Democrazia e media	22
2.7	Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale	26
3	Campo di competenze operative B «Interazione in un campo lavorativo interconnesso»	27
3.1	Panoramica delle competenze operative	27
3.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	28
3.3	Campo di apprendimento 1: Gestire i cambiamenti aziendali	28
3.4	Campo di apprendimento 2: Spiegare le basi della gestione dei progetti	31
3.5	Campo di apprendimento 3: Gestire e sorvegliare lo svolgimento di progetti con l'ausilio di esempi semplici	32
3.6	Campo di apprendimento di base 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale	34
3.7	Campo di apprendimento di base 5: Comunicare in una lingua straniera	35
3.8	Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale	37
4	Campo di competenze operative C «Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali»	38
4.1	Panoramica delle competenze operative	38
4.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	38
4.3	Campo di apprendimento 1: Attuare processi aziendali	39
4.4	Campo di apprendimento 2: Elaborare documenti di marketing e di comunicazione	41
4.5	Campo di apprendimento 3: Spiegare processi finanziari ed elaborare documenti di fatturazione	43
4.6	Campo di apprendimento di base 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale	44
4.7	Campo di apprendimento di base 5: Comunicare in una lingua straniera	46

4.8	Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale	48
5	Campo di competenze operative D «Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori»	49
5.1	Panoramica delle competenze operative	49
5.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	49
5.3	Campo di apprendimento 1: Condurre colloqui di vendita e trattative	50
5.4	Campo di apprendimento 2: Curare le relazioni con i clienti o i fornitori	52
5.5	Campo di apprendimento di base 3: Comunicare nella lingua nazionale regionale	54
5.6	Campo di apprendimento di base 4: Comunicare in una lingua straniera	56
5.7	Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale	58
6	Campo di competenze operative E «Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale»	59
6.1	Panoramica delle competenze operative	59
6.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	60
6.3	Campo di apprendimento 1: Ricercare informazioni e preparare i risultati in modo conforme alla protezione dei dati	60
6.4	Campo di apprendimento 2: Preparare e analizzare statistiche e dati	62
6.5	Campo di apprendimento 3: Preparare contenuti multimediali II	64
6.6	Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale	66
7	Ausili di pianificazione	67
8	Allegato 1	68

1 Condizioni quadro derivanti dai documenti di base

1.1 Tabella della collaborazione tra i luoghi di formazione AFC

	1° anno di tirocinio		2° anno di tirocinio		3° anno di tirocinio	
	Azienda	SP	Azienda	SP	Azienda	SP
a Forme lavorative e organizzative agili						
a1: Verificare e continuare lo sviluppo di competenze commerciali						
a2: Sviluppare e utilizzare reti nel settore commerciale						
a3: Accettare ed elaborare incarichi						
a4: Agire nella società in qualità di persona responsabile						
a5: Integrare temi politici e consapevolezza culturale nelle azioni						
b Interazione in un campo lavorativo interconnesso						
b1: Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali						
b2: Coordinare interfacce nei processi aziendali						
b3: Partecipare a discussioni tecniche di natura economica						
b4: Svolgere compiti di gestione di progetto commerciali ed elaborare sottoprogetti						
b5: Contribuire all'organizzazione di processi di cambiamento all'interno dell'azienda						
c Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali						
c1: Pianificare, coordinare e ottimizzare compiti e risorse nel settore lavorativo commerciale						
c2: Coordinare e attuare processi commerciali di supporto						
c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali						
c4: Realizzare attività di marketing e di comunicazione						
c5: Seguire e controllare processi finanziari						
c6: Elaborare compiti nell'ambito della contabilità finanziaria (opzione «finanze»)						

d Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori					
d1: Accogliere le richieste dei clienti o dei fornitori					
d2: Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori					
d3: Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori					
d4: Curare le relazioni con i clienti o i fornitori					
d5: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua nazionale (opzione «comunicazione nella lingua nazionale»)					
d6: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua straniera (opzione «comunicazione nella lingua straniera»)					
e Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale					
e1: Utilizzare applicazioni nel settore commerciale					
e2: Ricercare e valutare informazioni in ambito economico e commerciale					
e3: Analizzare e preparare statistiche e dati riferiti all'azienda e al mercato					
e4: Preparare a livello multimediale contenuti riferiti all'azienda					
e5: Installare e gestire tecnologie in ambito commerciale (opzione «tecnologia»)					
e6: Analizzare in azienda grandi quantità di dati riferiti agli incarichi (opzione «tecnologia»)					
Ambiti a scelta					
«seconda lingua straniera»					
«lavoro di progetto individuale»					

Legenda

	Azienda	SP	(I CI per i singoli rami di formazione e d'esame sono regolamentati nell'allegato 2 del piano di formazione)
--	---------	----	--

1.2 Panoramica del 2° anno di tirocinio

Gli obiettivi di valutazione dei campi tematici derivano dal «Programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale – Impiegati di commercio AFC». Ciò garantisce il pieno raggiungimento degli obiettivi dell'insegnamento della cultura generale.

CCO A Forme lavorative e organizzative agili		40 lezioni
CO	Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO A	
a.1	Verificare e continuare lo sviluppo di competenze commerciali	
	a1.sp2a: Applicano metodi di analisi della situazione nell'ambito dello sviluppo delle loro competenze. (C3)	
	a1.sp3a: Applicano la tecnica della documentazione e della riflessione alle misure di sviluppo personale. (C3)	
	a1.sp3b: Formulano obiettivi misurabili per l'ulteriore sviluppo delle proprie competenze. (C3)	
a.3	Accettare ed elaborare incarichi	
	a3.sp1c: Si candidano in modo adeguato per un nuovo posto di lavoro. (C5)	
a.4	Agire nella società in qualità di persona responsabile	
	a4.sp1: Descrivono il principio fondamentale della responsabilità individuale. (C2)	
	a4.sp2: Riflettono sulle aspettative che hanno verso le loro relazioni sociali. (C4)	
	a4.sp3: Nelle relazioni sociali applicano metodi volti a risolvere i conflitti in modo rispettoso e costruttivo. (C3)	
	a4.sp7: Analizzano la scelta di un'assicurazione appropriata in base a criteri prestabiliti. (C3)	
	a4.sp8a: Spiegano il principio dei tre pilastri della previdenza in Svizzera. (C2)	
	a4.sp8b: Illustrano l'interazione tra il tipo di previdenza e le detrazioni nel certificato di salario. (C2)	

a.5 Integrare temi politici e consapevolezza culturale nelle azioni

a5.sp1a: Spiegano a grandi linee l'organizzazione e la struttura dell'ordinamento giuridico. (C2)

a5.sp1b: Illustrano l'importanza della Costituzione federale e delle leggi federali nell'ordinamento giuridico. (C2)

a5.sp2a: Spiegano i principi importanti della democrazia svizzera. (C2)

a5.sp2b: Descrivono la divisione dei poteri in Svizzera non-ché i compiti del potere legislativo, di quello esecutivo e di quello giudiziario a livello federale.. (C2)

a5.sp3: Spiegano le possibilità di partecipazione attiva alla vita politica. (C2)

Campi tematici

Obiettivi di valutazione dei campi tematici del CCO A

T1 Campo tematico 1: Sviluppo individuale delle competenze e della personalità

T1.4: Sviluppano obiettivi personali e un cosiddetto «vision board». (C5)

T1.9: Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

T2 Campo tematico 2: Stile di vita individuale

T2a.1: Confrontano le diverse forme di convivenza (concubinato, matrimonio, unione domestica registrata). (C3)

T2a.2: Spiegano la procedura del matrimonio e gli effetti dello stesso. (C2)

T2a.3: Spiegano la procedura e le conseguenze di un divorzio. (C2)

T2a.4: Giudicano semplici casi in materia di diritto di famiglia. (C5)

T2a.5: Confrontano l'importanza della famiglia e del ruolo dei sessi nella nostra e in altre culture. (C4)

T2a.9: Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

T2b.4: Fanno la distinzione fra rischi assicurabili e rischi non assicurabili. (C4)

T2b.5: Spiegano il funzionamento delle assicurazioni. (C2)

T2b.6: Distinguono le assicurazioni di persone, cose e patrimonio. (C3)

T2b.7: Spiegano gli obiettivi delle assicurazioni obbligatorie e di quelle facoltative. (C2)

T2b.8: Citano le principali prestazioni delle assicurazioni sociali dello Stato. (C1)

T2b.9: Spiegano le principali prestazioni dell'assicurazione malattia e dell'assicurazione infortuni. (C2)

T2b.10: Spiegano l'obiettivo e il finanziamento della previdenza statale, professionale e privata. (C2)

T2b.14: Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

T4 Campo tematico 4: Azione nella società

T4a.1: Illustrano il principio della divisione dei poteri. (C2)

T4a.2: Descrivono le istituzioni a livello federale in relazione a composizione, compiti e procedura d'elezione. (C2)

T4a.3: Illustrano la funzione dei diritti fondamentali, dei diritti civili e politici secondo la Costituzione federale. (C2)

T4a.4: Spiegano i loro doveri come cittadina / cittadino della Svizzera. (C2)

T4a.5: Spiegano come si arriva a una votazione popolare a livello federale. (C2)

T4a.6: Spiegano la procedura di elezione a livello federale. (C2)

T4a.7: Illustrano le possibilità a disposizione nella compilazione della scheda per un'elezione (cancellare dalla lista, voto cumulativo, voto disgiunto o panachage, ossia votare candidati di altre liste). (C3)

T4a.9: Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

CCO B Interazione in un campo lavorativo interconnesso		80 lezioni
CO	Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO B	
b.1	Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali	
	b1.sp2a: Comunicano con i membri del team nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3)	
b.2	Coordinare interfacce nei processi aziendali	
	b2.sp4a: Traducono contenuti tecnici e specialistici impegnativi in informazioni adeguate ai diversi gruppi d'interesse, anche in una lingua straniera (livello B1). (C3)	
	b2.sp5a: Spiegano il ruolo degli obiettivi normativi e strategici per un'impresa. (C2)	
b.3	Partecipare a discussioni tecniche di natura economica	
	b3.sp2a: Ricercano in modo critico informazioni su temi economici attuali e fondamentali. (C3)	
b.4	Svolgere compiti di gestione di progetto commerciali ed elaborare sottoprogetti	
	b4.sp1a: Spiegano le basi per la pianificazione, l'organizzazione, lo svolgimento e il controllo di progetti. (C2)	
	b4.sp2a: Definiscono un ambiente di lavoro digitale e una struttura della documentazione appropriati per i progetti. (C3)	
	b4.sp3a: Elaborano scadenziari per semplici progetti o sottoprogetti. (C3)	
	b4.sp4a: Definiscono gli strumenti volti a sorvegliare lo svolgimento di semplici progetti. (C3)	
	b4.sp4b: Verificano lo svolgimento dei progetti in base alle prescrizioni specifiche. (C3)	
	b4.sp4c: Elaborano verbali e altri documenti inerenti ai progetti. (C3)	

CCO C Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali		160 lezioni
CO	Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO C	
c.3	Documentare, coordinare e attuare processi aziendali	
	c3.sp1a: Descrivono i tipici processi di elaborazione delle prestazioni di un'azienda. (C2)	
	c3.sp1b: Illustrano gli elementi e le interfacce fondamentali di un processo aziendale. (C2)	
	c3.sp1c: Spiegano le basi della gestione dei processi. (C2)	
	c3.sp1d: Elaborano descrizioni di processi in forma grafica e testuale utilizzando i programmi di applicazione correnti. (C3)	
	c3.sp3a: Elaborano scadenziari per processi lavorativi. (C3)	
	c3.sp4a: Trasmettono informazioni e istruzioni sui processi lavorativi in modo adeguato ai destinatari. (C3)	
	c3.sp6a: Analizzano i processi, identificano i problemi riscontrati ed elaborano misure di ottimizzazione. (C4)	
c.4	Realizzare attività di marketing e di comunicazione	
	c4.sp1a: Descrivono le caratteristiche fondamentali dei piani d'informazione e di comunicazione aziendali. (C2)	
	c4.sp1b: Presentano le peculiarità dei canali di comunicazione correnti. (C2)	
	c4.sp1c: Pianificano procedure e forme di comunicazione adeguate nella comunicazione orale, scritta e digitale con gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda. (C3)	
	c4.sp1d: Comunicano in modo adeguato ai destinatari mediante diversi canali (digitali e analogici). (C3)	
	c4.sp2a: Presentano richieste orali e scritte in modo adeguato ai destinatari. (C3)	

c4.sp2b: Comunicano in forma orale e scritta con gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3)

c4.sp6a: Descrivono le caratteristiche principali delle strategie e delle attività di marketing. (C2)

c4.sp6b: Elaborano documenti di comunicazione e di marketing analogici e digitali. (C3)

c.5 Seguire e controllare processi finanziari

c5.sp1d: Elaborano preventivi, conteggi, distinte e calcoli di costi e ricavi e ne traggono raccomandazioni operative. (C4)

c5.sp3a: Elaborano documenti di fatturazione e incarichi di pagamento. (C3)

c5.sp5a: Controllano i processi di pagamento e ne traggono misure di ottimizzazione. (C4)

CCO D Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori

160 lezioni

CO Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO D

d.2 Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori

d2.sp2c: Eseguono un'analisi del fabbisogno esaustiva. (C3)

d2.sp5a: Nei colloqui con i clienti utilizzano diverse tecniche di presentazione. (C3)

d2.sp7a: Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3)

d.3 Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori

d3.sp1a: Applicano tutte le fasi dei colloqui di vendita. (C3)

d3.sp1b: Applicano tutte le fasi delle trattative. (C3)

d3.sp1d: Per un colloquio di vendita o una trattativa con i clienti o i fornitori scelgono una tecnica di comunicazione mirata e la applicano. (C3)

d3.sp4a: Elaborano offerte orientate ai clienti. (C3)

d3.sp7a: Applicano la procedura prevista in caso di obiezione dell'interlocutore. (C3)

d3.sp9a: Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3)

d.4 Curare le relazioni con i clienti o i fornitori

d4.sp1a: Spiegano i fattori rilevanti per la cura delle loro relazioni con clienti e fornitori. (C2)

d4.sp2a: Sviluppano misure volte a fidelizzare i clienti e ad accrescere la loro lealtà. (C3)

d4.sp3a: Illustrano gli aspetti che consentono di soddisfare i clienti. (C2)

d4.sp4a: Analizzano l'efficacia dei canali di comunicazione correnti verso i clienti. (C4)

CCO E Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale

80 lezioni

CO Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO E

e.1 Utilizzare applicazioni nel settore commerciale

e1.sp2a: Forniscono ausili orientati ai destinatari per l'utilizzo dei software e dei sistemi. (C3)

e1.sp4a: Applicano misure e regolamentazioni inerenti la sicurezza e la protezione dei dati. (C3)

e.2 Ricercare e valutare informazioni in ambito economico e commerciale

e2.sp3a: Descrivono le possibilità principali per verificare la qualità delle fonti di informazione. (C2)

e2.sp4a: Preparano i dati e le informazioni in modo adeguato ai destinatari. (C3)

e2.sp5a: Applicano con sicurezza le regole in materia di diritto d'autore e di protezione dei dati per le ricerche e l'utilizzo delle informazioni. (C3)

e.3 Analizzare e preparare statistiche e dati riferiti all'azienda e al mercato

e3.sp1a: Spiegano i metodi correnti per l'analisi di dati e statistiche. (C2)

e3.sp1b: Elaborano e interpretano statistiche e pacchetti di dati. (C3)

e3.sp1c: Eseguono analisi contenutistiche e piccole analisi quantitative. (C3)

e3.sp2a: Preparano statistiche e pacchetti di dati e li presentano in modo adeguato ai destinatari. (C3)

e3.sp3a: Calcolano e interpretano indicatori aziendali. (C4)

e.4 Preparare a livello multimediale contenuti riferiti all'azienda

e4.sp1e: Elaborano e presentano contenuti (testi, immagini, suoni, filmati) nei formati in uso. (C3)

e4.sp3a: Elaborano modelli per i mezzi informativi e i formati per i media in uso. (C3)

2 Campo di competenze operative A «Forme lavorative e organizzative agili»

2.1 Panoramica delle competenze operative

Competenza operativa	Situazione lavorativa (secondo il profilo delle attività)
a.1	Verificare e continuare lo sviluppo di competenze commerciali
<p>Gli impiegati di commercio effettuano regolarmente un'analisi della situazione personale, al fine di identificare e prendere nota in modo sistematico (per es. portfolio personale) dei loro risultati professionali e dei loro punti forti e deboli. Dal bilancio effettuato traggono conclusioni per lo sviluppo continuo delle loro competenze professionali.</p> <p>Gli impiegati di commercio si informano sulle possibilità di sviluppo nel loro campo professionale. Sfruttano il campo lavorativo per sviluppare in modo mirato i loro punti forti. D'intesa con i superiori definiscono determinati compiti aziendali e formazioni continue che promuovono lo sviluppo continuo delle loro competenze.</p>	
a.3	Accettare ed elaborare incarichi
<p>Gli impiegati di commercio promuovono il loro profilo delle competenze per incarichi commerciali in situazioni concorrenziali interne ed esterne all'azienda. Gli impiegati di commercio forniscono servizi professionali ai sensi degli incarichi assegnati. Verificano l'esecuzione e la soddisfazione dei committenti. Riflettono sul successo, analizzano le loro azioni e ne traggono conseguenze.</p>	
a.4	Agire nella società in qualità di persona responsabile
<p>Gli impiegati di commercio agiscono in modo responsabile nella presentazione di temi personali e sociali che risultano dal mercato del lavoro e dal mercato immobiliare, come anche per questioni relative al denaro, ai crediti, alle assicurazioni, alla previdenza, alle imposte, ecc. Nella presentazione dei temi corrispondenti pianificano le loro azioni in modo consapevole e ne traggono conclusioni per sé stessi e per le loro azioni in qualità di impiegati di commercio.</p> <p>Gli impiegati di commercio sviluppano in modo consapevole la loro identità digitale e riflettono sull'efficacia auspicata nella società e nell'azienda.</p>	
a.5	Integrare temi politici e consapevolezza culturale nelle azioni
<p>Gli impiegati di commercio analizzano questioni e temi politici attuali e identificano gli interessi e i valori delle persone coinvolte. Sviluppano la loro posizione e i loro valori per avere un quadro di riferimento etico personale. In base alla loro comprensione delle istituzioni e degli attori politici a livello nazionale, esercitano i loro diritti, partecipano a eventi politici e integrano le questioni e i temi politici rilevanti, in modo adeguato alla situazione e al livello, nelle loro azioni in qualità di impiegati di commercio.</p> <p>Gli impiegati di commercio sono consapevoli degli influssi artistici ed estetici a livello mondiale e ne capiscono i diversi mezzi d'espressione, possibilità e forme culturali. Sviluppano e ampliano le loro forme di organizzazione e di espressione e ne traggono conclusioni e misure per sé stessi e per le loro azioni in qualità di impiegati di commercio (comunicazione, colloqui con clienti, ecc.).</p>	

2.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento dei campi tematici corrispondenti

La base per il campo di competenze operative A è costituita dal «Programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale – Impiegati di commercio AFC». I campi di apprendimento corrispondono ai temi del programma nazionale.

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO / Tema	Numero di lezioni
CA 1: Lavoro di portfolio: io in quanto privato e professionista	a.1/a.3/T1	16
CA 2a: Relazioni sociali e immobili	a.4/T2	8,5
CA 2b: Finanze personali	a.4/T2	7,5
CA 4a: Democrazia e media	a.5/T4	8

2.3 Campo di apprendimento 1: Lavoro di portfolio: io in quanto privato e professionista

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **16** lezioni.

2.3.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Piera vuole candidarsi per un nuovo posto di tirocinio. A tal fine utilizza un modello specifico, adeguato alla sua personalità, e scrive una lettera di motivazione all'azienda in questione.

Attività tipica 2

Simone ha obiettivi chiari su cosa fare dopo il tirocinio, vale a dire lavorare nell'ambito della consulenza aziendale ed economica. Gli piace molto, infatti, trovare delle soluzioni e discutere di problemi e sfide. Ha elaborato un chiaro piano di sviluppo personale su come vorrebbe lavorare in futuro. Al fine di avvicinarsi al suo obiettivo già durante il tirocinio, documenta nel suo portfolio tutte le attività e i successi in relazione all'obiettivo. La formatrice di Simone gli ha riferito che Anna ha lavorato a lungo nell'ambito della consulenza aziendale, perciò lui ha chiesto ad Anna di raccontargli cosa è importante in questo campo professionale e come può prepararsi al meglio.

2.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale

a1.sp2a	Applicano metodi di analisi della situazione nell'ambito dello sviluppo delle loro competenze. (C3)
a1.sp3a	Applicano la tecnica della documentazione e della riflessione alle misure di sviluppo personale. (C3)
a1.sp3b	Formulano obiettivi misurabili per l'ulteriore sviluppo delle proprie competenze. (C3)
T1.4	Sviluppano obiettivi personali e un cosiddetto «vision board». (C5)
a3.sp1c	Si candidano in modo adeguato per un nuovo posto di lavoro. (C5)
T1.6	Giudicano semplici casi in materia di diritto del lavoro. (C5)
T1.9	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

<i>Descrivono il contenuto di una domanda d'impiego. (a3.sp1c)</i>
<i>Spiegano come comprimere in modo opportuno gli allegati a una domanda d'impiego. (a3.sp1c)</i>
<i>Spiegano le caratteristiche del contratto di lavoro. (a3.sp1c)</i>
<i>Spiegano i diritti e i doveri delle parti contraenti del contratto di lavoro. (T1.6)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

a1.sp2a	Applicano metodi di analisi della situazione nell'ambito dello sviluppo delle loro competenze. (C3)
a1.sp3a	Applicano la tecnica della documentazione e della riflessione alle misure di sviluppo personale. (C3)
a1.sp3b	Formulano obiettivi misurabili per l'ulteriore sviluppo delle proprie competenze. (C3)
T1.4	Sviluppano obiettivi personali e un cosiddetto «vision board». (C5)

Sviluppano un'idea personale del loro futuro privato e professionale, ad esempio con l'ausilio di un cosiddetto «vision board».

a3.sp1c	Si candidano in modo adeguato per un nuovo posto di lavoro. (C5)
	<i>Elaborano in forma elettronica dei dossier di candidatura adeguati, rispettando le disposizioni vigenti sulla dimensione degli allegati.</i>
	<i>Riconoscono le competenze richieste nei mansionari e le indicano nel loro dossier di candidatura.</i>
T1.6	Giudicano semplici casi in materia di diritto del lavoro. (C5)
	<i>Risolvono semplici problemi giuridici inerenti al contratto di lavoro, in particolare in materia di scioglimento del contratto, ore supplementari, continuazione del pagamento dello stipendio, diritto alle vacanze, obbligo di diligenza e di fedeltà, con l'aiuto di esempi e del Codice delle obbligazioni.</i>
T1.9	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

2.3.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«a.1: Verificare e continuare lo sviluppo di competenze commerciali»

«a.3: Accettare ed elaborare incarichi»

2.4 Campo di apprendimento 2a: Relazioni sociali e immobili

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **8,5** lezioni.

2.4.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Armin è al secondo anno di formazione come impiegato di commercio e lavora per un'amministrazione comunale. Silvio Rossi e Renate Seehofer vogliono sposarsi. Silvio Rossi è cittadino svizzero, mentre Renate Seehofer è cittadina tedesca. Poiché Renate non conosce il diritto svizzero in materia di matrimonio, vuole sapere da Armin come si svolge la procedura del matrimonio in Svizzera e quali diritti e doveri sono correlati. Armin, che lavora

allo sportello, deve spiegare a Renate in parole semplici gli effetti del matrimonio, illustrando-
le con l'aiuto di un diagramma di flusso lo svolgimento della procedura del matrimonio in
Svizzera.

Attività tipica 2

Lorena sta svolgendo il tirocinio come impiegata di commercio in uno studio legale. Poiché il
suo studio legale si occupa di numerosi casi di divorzio, Lorena riceve il compito di creare
una scheda informativa con le informazioni principali sul divorzio. In futuro la scheda sarà
consegnata prima dei colloqui con i clienti. La scheda deve dunque presentare in modo chia-
ro lo svolgimento di un divorzio e le conseguenze dello stesso.

Attività tipica 3

Cosimo e sua sorella litigano spesso: nella maggior parte dei casi discutono su chi ha ragio-
ne. Cosimo è dunque abituato a discutere a voce alta. In un recente caso di divergenza di
opinioni nella sua nuova azienda formatrice, ha fatto valere a voce piuttosto alta la sua opi-
nione e ora il suo collega è molto arrabbiato con lui. Il giorno seguente riflette su come po-
trebbe chiarire la situazione.

2.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal programma naziona- le per l'insegnamento della cultura generale

T2a.1	Confrontano le diverse forme di convivenza (concubinato, matrimonio, unione domestica registrata). (C3)
T2a.2	Spiegano la procedura del matrimonio e gli effetti dello stesso. (C2)
T2a.3	Spiegano la procedura e le conseguenze di un divorzio. (C2)
T2a.4	Giudicano semplici casi in materia di diritto di famiglia. (C5)
T2a.5	Confrontano l'importanza della famiglia e del ruolo dei sessi nella nostra e in altre culture. (C4)
a4.sp2	Riflettono sulle aspettative che hanno verso le loro relazioni sociali. (C4)
a4.sp3	Nelle relazioni sociali applicano metodi volti a risolvere i conflitti in modo rispettoso e costruttivo. (C3)
T2a.9	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel programma nazionale per l'insegnamento
della cultura generale sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle
abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretiz-
zati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

	<i>Spiegano i requisiti e gli effetti delle diverse forme di convivenza (concubinato, matrimonio, unione domestica registrata). (T2a.1)</i>
T2a.2	Spiegano la procedura del matrimonio e gli effetti dello stesso. (C2)
T2a.3	Spiegano la procedura e le conseguenze di un divorzio. (C2)
	<i>Spiegano l'importanza e l'effetto del regime dei beni durante il matrimonio e in caso di divorzio. (T2a.4)</i>
	<i>Descrivono i diritti e i doveri dei singoli coniugi. (T2a.5)</i>
	<i>Spiegano le fasi tipiche della risoluzione di conflitti considerando i livelli di escalation. (a4.sp3)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

T2a.1	Confrontano le diverse forme di convivenza (concubinato, matrimonio, unione domestica registrata). (C3)
	<i>Analizzano e presentano i requisiti e gli effetti delle diverse forme di convivenza (concubinato, matrimonio, unione domestica registrata).</i>
T2a.4	Giudicano semplici casi in materia di diritto di famiglia. (C5)
	<i>Applicano il Codice civile a semplici casi in materia di diritto di famiglia.</i>
	<i>In base a semplici esempi calcolano la liquidazione fra i coniugi in caso di divorzio per i tre regimi patrimoniali.</i>
T2a.5	Confrontano l'importanza della famiglia e del ruolo dei sessi nella nostra e in altre culture. (C4)
a4.sp2	Riflettono sulle aspettative che hanno verso le loro relazioni sociali. (C4)
a4.sp3	Nelle relazioni sociali applicano metodi volti a risolvere i conflitti in modo rispettoso e costruttivo. (C3)
T2a.9	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

2.4.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«a.4: Agire nella società in qualità di persona responsabile»

2.5 Campo di apprendimento 2b: Finanze personali

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **7,5** lezioni.

2.5.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Bruno è maggiorenne da una settimana e per il compleanno si è comprato una mountain bike che vuole assicurare contro eventuali furti. Finora era assicurato tramite i suoi genitori, perciò chiede consiglio a sua madre. Lei ritiene che Bruno non debba pensare solo all'assicurazione della bicicletta, bensì anche ad adeguare l'assicurazione infortuni. La madre fornisce a Bruno una consulenza sulle assicurazioni.

Attività tipica 2

Francesca ha una nuova collega proveniente dalla Francia che non conosce il sistema svizzero di previdenza per la vecchiaia. Innanzitutto, le spiega il principio dei tre pilastri, in seguito l'aiuta a impostare il terzo pilastro fornendole consigli utili. La collega deve infatti provvedere a versare qualcosa anche nel terzo pilastro.

2.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale

T2b.4	Fanno la distinzione fra rischi assicurabili e rischi non assicurabili. (C4)
T2b.5	Spiegano il funzionamento delle assicurazioni. (C2)
T2b.6	Distinguono le assicurazioni di persone, cose e patrimonio. (C3)
T2b.7	Spiegano gli obiettivi delle assicurazioni obbligatorie e di quelle facoltative. (C2)
T2b.8	Citano le principali prestazioni delle assicurazioni sociali dello Stato. (C1)
T2b.9	Spiegano le principali prestazioni dell'assicurazione malattia e dell'assicurazione infortuni. (C2)
a4.sp1	Descrivono il principio fondamentale della responsabilità individuale. (C2)
a4.sp7	Analizzano la scelta di un'assicurazione appropriata in base a criteri pre-stabiliti. (C3)

a4.sp8a	Spiegano il principio dei tre pilastri della previdenza in Svizzera. (C2)
T2b.10	Spiegano l'obiettivo e il finanziamento della previdenza statale, professionale e privata. (C2)
a4.sp8b	Illustrano l'interazione tra il tipo di previdenza e le detrazioni nel certificato di salario. (C2)
T2b.14	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

T2b.5	Spiegano il funzionamento delle assicurazioni. (C2)
	<i>Spiegano il principio di solidarietà in base a un'assicurazione.</i>
	<i>Distinguono tra le assicurazioni per le persone, le cose e il patrimonio.</i>
T2b.7	Spiegano gli obiettivi delle assicurazioni obbligatorie e di quelle facoltative. (C2)
T2b.8	Citano le principali prestazioni delle assicurazioni sociali dello Stato. (C1)
T2b.9	Spiegano le principali prestazioni dell'assicurazione malattia e dell'assicurazione infortuni. (C2)
a4.sp1	Descrivono il principio fondamentale della responsabilità individuale. (C2)
	<i>Spiegano le principali prestazioni delle assicurazioni di responsabilità civile e di cose.</i>
a4.sp8a	Spiegano il principio dei tre pilastri della previdenza in Svizzera. (C2)
T2b.10	Spiegano l'obiettivo e il finanziamento della previdenza statale, professionale e privata. (C2)
a4.sp8b	Illustrano l'interazione tra il tipo di previdenza e le detrazioni nel certificato di salario. (C2)
	<i>Spiegano la necessità delle assicurazioni per le persone private. (T2b.4)</i>
	<i>Spiegano la gestione dei rischi (riconoscere, prevenire, ridurre, scaricare, assumersi rischi). (T2b.4)</i>
	<i>Descrivono i principali rischi assicurabili. (a4.sp7)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

T2b.4	Fanno la distinzione fra rischi assicurabili e rischi non assicurabili. (C4) <i>Analizzano la gestione dei rischi di una persona privata.</i>
T2b.6	Distinguono le assicurazioni di persone, cose e patrimonio. (C3)
a4.sp7	Analizzano la scelta di un'assicurazione appropriata in base a criteri pre-stabiliti. (C3)
T2b.14	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3) Spiegano i concetti di sottoassicurazione e sovrassicurazione nonché calcolano l'importo dell'assicurazione versato. (a4.sp1)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

2.5.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«a.4: Agire nella società in qualità di persona responsabile»

2.6 Campo di apprendimento 4a: Democrazia e media

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione 8 lezioni.

2.6.1 Attività tipica

Attività tipica 1

A Marco, 19 anni, piacerebbe ci fosse uno skatepark vicino a dove abita. Tra casa sua e lo skatepark più vicino, infatti, lo dividono ben 20 minuti di treno. Nel giornale locale ha letto che tra due mesi il suo comune metterà in votazione la concessione di un credito di costruzione per l'allestimento di uno skatepark. Marco si ripromette di partecipare alla votazione.

Attività tipica 2

Sina è diventata maggiorenne e a casa riceve la scheda per l'elezione. In occasione di elezioni precedenti aveva già osservato sua madre durante la compilazione della scheda per l'elezione e ora è contenta di poterlo fare in modo autonomo.

Attività tipica 3

Samir, il collega di lavoro di Sina, viene dalla Serbia ed è in Svizzera da tre mesi. Per essere ben informato segue regolarmente i notiziari, in cui si parla spesso del Consiglio federale. Non capisce bene quale sia la funzione di questo organo e chiede spiegazioni alla sua collega.

Attività tipica 4

Carolina e la sua collega di lavoro discutono della neutralità della Svizzera rispetto ad altri paesi. Carolina sostiene che la Svizzera non prenda più posizione e ascolti sempre gli stessi gruppi d'interesse. Ritiene che in generale, per questione di comodità, i politici si oppongano in misura insufficiente ai rappresentanti d'interessi.

2.6.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale

a5.sp1a	Spiegano a grandi linee l'organizzazione e la struttura dell'ordinamento giuridico. (C2)
a5.sp1b	Illustrano l'importanza della Costituzione federale e delle leggi federali nell'ordinamento giuridico. (C2)
a5.sp2a	Spiegano i principi importanti della democrazia svizzera. (C2)
T4a.1	Illustrano il principio della divisione dei poteri. (C2)
a5.sp2b	Descrivono la divisione dei poteri in Svizzera non-ché i compiti del potere legislativo, di quello esecutivo e di quello giudiziario a livello federale. (C2)
T4a.2	Descrivono le istituzioni a livello federale in relazione a composizione, compiti e procedura d'elezione. (C2)
a5.sp3	Spiegano le possibilità di partecipazione attiva alla vita politica. (C2)
T4a.3	Illustrano la funzione dei diritti fondamentali, dei diritti civili e politici secondo la Costituzione federale. (C2)
T4a.4	Spiegano i loro doveri come cittadina / cittadino della Svizzera. (C2)
T4a.5	Spiegano come si arriva a una votazione popolare a livello federale. (C2)
T4a.6	Spiegano la procedura di elezione a livello federale. (C2)
T4a.7	Illustrano le possibilità a disposizione nella compilazione della scheda per un'elezione (cancellare dalla lista, voto cumulativo, voto disgiunto o panachage, ossia votare candidati di altre liste). (C3)
a5.sp4	Si confrontano con eventi politici attuali, identificandone i principali gruppi d'interesse e gli ambiti conflittuali che ne derivano. (C4)

T4a.9	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)
-------	---

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

a5.sp1a	Spiegano a grandi linee l'organizzazione e la struttura dell'ordinamento giuridico. (C2)
a5.sp1b	Illustrano l'importanza della Costituzione federale e delle leggi federali nell'ordinamento giuridico. (C2)
	Spiegano la gerarchia della costituzione, delle leggi e delle ordinanze.
a5.sp2a	Spiegano i principi importanti della democrazia svizzera. (C2)
T4a.1	Illustrano il principio della divisione dei poteri. (C2)
a5.sp2b	Descrivono la divisione dei poteri in Svizzera nonché i compiti del potere legislativo, di quello esecutivo e di quello giudiziario a livello federale. (C2)
T4a.2	Descrivono le istituzioni a livello federale in relazione a composizione, compiti e procedura d'elezione. (C2)
a5.sp3	Spiegano le possibilità di partecipazione attiva alla vita politica. (C2)
	Spiegano la differenza tra elezioni e votazioni.
T4a.3	Illustrano la funzione dei diritti fondamentali, dei diritti civili e politici secondo la Costituzione federale. (C2)
T4a.4	Spiegano i loro doveri come cittadina / cittadino della Svizzera. (C2)
T4a.5	Spiegano come si arriva a una votazione popolare a livello federale. (C2)
T4a.6	Spiegano la procedura di elezione a livello federale. (C2)
	<i>Spiegano la differenza tra elezioni e votazioni. (T4a.7)</i>
	<i>Descrivono i partiti rappresentati nel Consiglio federale e le confederazioni delle organizzazioni dei datori di lavoro e dei lavoratori in Svizzera. (a5.sp4)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

T4a.7	Illustrano le possibilità a disposizione nella compilazione della scheda per un'elezione (cancellare dalla lista, voto cumulativo, voto disgiunto o panachage, ossia votare candidati di altre liste). (C3)
a5.sp4	Si confrontano con eventi politici attuali, identificandone i principali gruppi d'interesse e gli ambiti conflittuali che ne derivano. (C4)

Per determinati e futuri campi problematici nell'ambito dell'economia e della società, presentano le idee dei partiti rappresentati nel Consiglio federale e delle confederazioni delle organizzazioni dei datori di lavoro e dei lavoratori in Svizzera.

Per determinati e futuri campi problematici nell'ambito dell'economia e della società, giudicano le opportunità e i rischi considerando le idee dei partiti rappresentati nel Consiglio federale e delle confederazioni delle organizzazioni dei datori di lavoro e dei lavoratori in Svizzera.

T4a.9 Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

2.6.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«a.5: Integrare temi politici e consapevolezza culturale nelle azioni»

2.7 Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale

Il concetto sommario è una proposta per progettare l'esame/la verifica del rispettivo campo di competenze operative e, qualora necessario, può essere modificato. La proposta presenta un mix di metodi in sintonia con i contenuti delle competenze operative da esaminare nonché con le condizioni quadro delle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione e del programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale. I metodi sono spiegati brevemente in un glossario (vedi allegato 1).

Basi

Conoscenze / comprensione (20%)

(scritto o orale)

_ Cultura generale

Applicazioni (80%)

(scritto)

_ Critical Incidents

_ Mini Cases

_ Simulazioni pratiche *nonché*

altri metodi d'esame appropriati

Interconnessione (Struttura interdisciplinare)

_ Riflessione sul processo in base al portfolio

(scritto, orale o pratico*)

_ Bilancio (singolarmente o in gruppo)

*L'aggettivo «pratico» implica che le persone in formazione elaborino un'opera producendo qualcosa, ad esempio un video.

3 Campo di competenze operative B «Interazione in un campo lavorativo interconnesso»

3.1 Panoramica delle competenze operative

Competenza Situazione lavorativa (secondo il profilo delle attività) operativa

b.1 Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali

Gli impiegati di commercio esercitano le loro attività in costellazioni di team in continuo cambiamento e in collaborazione con diversi gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda. Si informano sulla provenienza, sulle usanze e sulle esigenze dei membri del team provenienti da culture diverse e le considerano in modo adeguato nell'ambito delle loro attività e nella comunicazione.

Gli impiegati di commercio tengono conto delle prescrizioni, degli accordi e delle scadenze nell'ambito della loro attività. In caso di divergenze, valutano le conseguenze e introducono per tempo le misure necessarie (previa intesa con i gruppi d'interesse e informazione degli organi competenti e dei gruppi d'interesse, ecc.).

b.2 Coordinare interfacce nei processi aziendali

Gli impiegati di commercio coordinano le interfacce tra le persone coinvolte e i gruppi di persone nell'azienda e nei processi aziendali. Fungono da collegamento nelle interfacce con diverse funzioni e gruppi d'interesse, considerando gli interessi delle diverse parti.

Gli impiegati di commercio coordinano le interfacce all'interno dell'azienda mediante gli ausili commerciali (strumenti per scadenze, strumenti di pianificazione, ecc.) e presentano proposte di miglioramento agli organi competenti.

Gli impiegati di commercio traducono contenuti tecnici e specialistici impegnativi in informazioni adeguate ai destinatari. Inoltre, ripartiscono le esigenze dei gruppi d'interesse nel loro settore d'impiego e lavorativo in singole fasi e in pacchetti di lavoro elaborabili.

Gli impiegati di commercio applicano nelle attività commerciali le regole, usanze e prescrizioni aziendali e sociali (per es. direttive sulla sicurezza sul lavoro e sulla sostenibilità, sulla comunicazione, ecc.).

b.3 Partecipare a discussioni tecniche di natura economica

Gli impiegati di commercio discutono di temi economici con i colleghi nell'azienda. Si formano una propria opinione e partecipano attivamente a discorsi, considerando anche temi quali l'etica, la morale, la tecnologia, l'ecologia, la sostenibilità e il diritto. In caso di dubbi, chiedono aiuto o svolgono ricerche su internet. In questo contesto si interrogano sulla serietà e sulla qualità delle informazioni reperite nei media e di altre fonti d'informazione in base alle loro conoscenze pregresse.

Gli impiegati di commercio riflettono sugli attuali sviluppi politico-economici in relazione al ramo economico e all'azienda in cui sono attivi come professionisti. Gli impiegati di commercio spiegano gli interessi specifici dell'azienda nei confronti di diversi gruppi d'interesse.

b.4 Svolgere compiti di gestione di progetto commerciali ed elaborare sottoprogetti

Gli impiegati di commercio svolgono compiti di gestione di progetto commerciali ed elaborano piccoli pacchetti di lavoro e sottoprogetti in modo autonomo e secondo le prescrizioni. Elaborano scadenziari e preventivi per progetti, coordinano la collaborazione con le persone coinvolte e sorvegliano lo svolgimento di progetti secondo le prescrizioni (scadenze, costi, obiettivi).

Creano e gestiscono ambienti di lavoro digitali, strutture di documentazione, ecc. Nello svolgimento dei progetti si occupano di attività commerciali importanti (stesura del verbale, archiviazione, ecc.).

Gli impiegati di commercio reagiscono a ritardi o cambiamenti e informano le persone coinvolte, la direzione del progetto o i superiori.

Gli impiegati di commercio comunicano in modo conforme alle prescrizioni e agli obiettivi in caso di cambiamenti nei rapporti gerarchici che potrebbero risultare nell'organizzazione di un progetto.

b.5 Contribuire all'organizzazione di processi di cambiamento all'interno dell'azienda

Gli impiegati di commercio contribuiscono attivamente nei processi di cambiamento all'interno dell'azienda. Gli impiegati di commercio si informano sulle novità e sui cambiamenti nonché sulla loro importanza per il loro ambito di attività. Analizzano le ripercussioni sul loro settore lavorativo commerciale. Riflettono su come attuare le novità e i cambiamenti e, se del caso, trasmettono idee corrispondenti agli organi competenti. Gli impiegati di commercio attuano cambiamenti nel settore lavorativo commerciale in base alle prescrizioni dei superiori. In questo contesto contribuiscono fornendo le proprie idee e i propri valori. In caso di dubbi, gli impiegati di commercio si informano presso il superiore.

3.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Gestire i cambiamenti aziendali	b.2/b.5	14
CA 2: Spiegare le basi della gestione dei progetti	b.4	8
CA 3: Gestire e sorvegliare lo svolgimento di progetti con l'ausilio di esempi semplici	b.4	16
CAB 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale	b.1/b.2/ b.3	22
CAB 5: Comunicare in una lingua straniera	b.1/b.2	20

3.3 Campo di apprendimento 1: Gestire i cambiamenti aziendali

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **14** lezioni.

3.3.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Nell'autosalone in cui lavora Silvia ci sono grandi cambiamenti: è in corso la digitalizzazione del processo di vendita per cui è stato sviluppato un piano specifico. In base a quest'ultimo Silvia deve elencare nel dettaglio le ripercussioni della digitalizzazione sul suo settore lavorativo.

Attività tipica 2

Silvia parla con il suo superiore dei cambiamenti imminenti. Gli chiede quali obiettivi a lungo termine sono stati pianificati per l'azienda. Si chiede infatti se il suo lavoro, così come è svolto attualmente, continuerà a esistere.

Attività tipica 3

Il formatore di Lorena cambia posto di lavoro e così lei si trova con una nuova formatrice proprio nel mezzo della formazione. È molto delusa perché è sempre andata d'accordo con il formatore precedente che le lasciava molte libertà. La nuova formatrice, Samantha, le sembra un po' più severa e vuole avere scambi regolari con Lorena, che non sa bene cosa aspettarsi.

3.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
b2.sp5a	Spiegano il ruolo degli obiettivi normativi e strategici per un'impresa. (C2)
b5.sp1a	Spiegano le cause, le caratteristiche e le ripercussioni fondamentali dei processi di cambiamento relativi all'azienda. (C2)
b5.sp2a	Svolgono ricerche sugli sviluppi attuali in ambito economico e sociale e riflettono sulle ripercussioni di tali sviluppi sull'azienda e sul settore lavorativo. (C4)
b5.sp2b	Spiegano in modo critico le possibilità di cambiamento nell'organizzazione dell'azienda. (C2)
b5.sp2c	Identificano le ripercussioni dei processi di cambiamento imprenditoriali e aziendali sulle attività commerciali. (C4)
b5.sp4a	Riflettono sulle procedure caratteristiche nella gestione personale dei cambiamenti in un'azienda. (C4)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

b2.sp5a	Spiegano il ruolo degli obiettivi normativi e strategici per un'impresa. (C2)
	<i>Spiegano la differenza tra gli obiettivi normativi e quelli strategici di un'impresa.</i>
	<i>Descrivono l'origine degli obiettivi strategici a lungo termine in base alle visioni di un'impresa.</i>

Citano gli sviluppi attuali in ambito economico e sociale.

b5.sp1a	Spiegano le cause, le caratteristiche e le ripercussioni fondamentali dei processi di cambiamento relativi all'azienda. (C2)
b5.sp2b	Spiegano in modo critico le possibilità di cambiamento nell'organizzazione dell'azienda. (C2)
<i>Illustrano in modo completo i contenuti delle ricerche sugli sviluppi. (b3.sp2a)</i>	
<i>Descrivono le possibili ripercussioni dei risultati delle ricerche svolte sul loro settore lavorativo. (b3.sp2a)</i>	
<i>Descrivono in che modo i processi di cambiamento (es. in ambito digitale) si ripercuotono sulle attività commerciali. (b5.sp2c)</i>	
<i>Spiegano processi di cambiamento (es. in ambito digitale). (b5.sp2c)</i>	

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

b5.sp2a	Svolgono ricerche sugli sviluppi attuali in ambito economico e sociale e riflettono sulle ripercussioni di tali sviluppi sull'azienda e sul settore lavorativo. (C4)
b5.sp2c	Identificano le ripercussioni dei processi di cambiamento imprenditoriali e aziendali sulle attività commerciali. (C4)
b5.sp4a	Riflettono sulle procedure caratteristiche nella gestione personale dei cambiamenti in un'azienda. (C4)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

3.3.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«b.2: Coordinare interfacce nei processi aziendali»

«b.5: Contribuire all'organizzazione di processi di cambiamento all'interno dell'azienda»

3.4 Campo di apprendimento 2: Spiegare le basi della gestione dei progetti

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **8** lezioni.

3.4.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Jamie-Oliver parteciperà a un grande progetto immobiliare e per la direzione del progetto deve elaborare una struttura di archiviazione opportuna in base alle tempistiche vigenti.

Attività tipica 2

Carola partecipa a un evento di lancio con gli investitori di un progetto edilizio ed è incaricata di stendere il verbale, che dopo la riunione dovrà inoltrare a tutti i partecipanti.

3.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione

b4.sp1a	Spiegano le basi per la pianificazione, l'organizzazione, lo svolgimento e il controllo di progetti. (C2)
b4.sp2a	Definiscono un ambiente di lavoro digitale e una struttura della documentazione appropriati per i progetti. (C3)
b4.sp4c	Elaborano verbali e altri documenti inerenti ai progetti. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

b4.sp1a	Spiegano le basi per la pianificazione, l'organizzazione, lo svolgimento e il controllo di progetti. (C2)
	<i>Illustrano con l'aiuto di esempi le tappe operative per la creazione di un ambiente di lavoro digitale e di una struttura di documentazione. (b4.sp2a)</i>
	<i>Documentano in modo completo processi riferiti a progetti. (b4.sp4c)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

b4.sp2a	Definiscono un ambiente di lavoro digitale e una struttura della documentazione appropriati per i progetti. (C3)
b4.sp4c	Elaborano verbali e altri documenti inerenti ai progetti. (C3)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

3.4.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«b.4: Svolgere compiti di gestione di progetto commerciali ed elaborare sottoprogetti»

3.5 Campo di apprendimento 3: Gestire e sorvegliare lo svolgimento di progetti con l'ausilio di esempi semplici

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **16** lezioni.

3.5.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Fabiano utilizza lo strumento di pianificazione dei compiti «NowOrNever», proposto dall'azienda in cui lavora, per non perdersi nessuna scadenza importante. Constatando che un collega non ha ancora elaborato un compito la cui scadenza è prevista a breve, gli manda un promemoria.

Attività tipica 2

Alberto elabora uno scadenario per una piccola presentazione di prodotti nell'azienda. Poiché alcune scadenze sono già state definite, deve provvedere affinché siano rispettate.

3.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
b4.sp3a	Elaborano scadenziari per semplici progetti o sottoprogetti. (C3)
b4.sp4a	Definiscono gli strumenti volti a sorvegliare lo svolgimento di semplici progetti. (C3)
b4.sp4b	Verificano lo svolgimento dei progetti in base alle prescrizioni specifiche. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

<i>Citano le basi e le fasi dello svolgimento di progetti e sottoprogetti.</i> (b4.sp3a)
<i>Citano gli strumenti possibili per sorvegliare lo svolgimento di progetti.</i> (b4.sp4a)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

b4.sp3a	Elaborano scadenziari per semplici progetti o sottoprogetti. (C3)
b4.sp4a	Definiscono gli strumenti volti a sorvegliare lo svolgimento di semplici progetti. (C3)
	<i>Utilizzano strumenti volti per sorvegliare lo svolgimento di progetti.</i>
b4.sp4b	Verificano lo svolgimento dei progetti in base alle prescrizioni specifiche. (C3)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

3.5.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«b.4: Svolgere compiti di gestione di progetto commerciali ed elaborare sottoprogetti»

3.6 Campo di apprendimento di base 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **22** lezioni.

3.6.1 Attività tipica

Silvia parla con il suo superiore dei cambiamenti imminenti. Gli chiede quali obiettivi a lungo termine sono stati pianificati per l'azienda. Si chiede infatti se il suo lavoro, così come è svolto attualmente, continuerà a esistere.

3.6.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione

b1.sp2a	Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3)
b2.sp4a	Traducono contenuti tecnici e specialistici impegnativi in informazioni adeguate ai diversi gruppi d'interesse, anche in una lingua straniera (livello B1). (C3)
b3.sp2a	Ricercano in modo critico informazioni su temi economici attuali e fondamentali. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

Utilizzano correttamente i termini tecnici della lingua nazionale regionale necessari per il loro ambito di attività. (b3.sp2a)

Spiegano i cambiamenti organizzativi in ambito aziendale in modo ricostruibile e con i termini tecnici corretti. (b5.bs2b)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

-

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

b1.sp2a	Comunicano nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3)
	<i>Conducono colloqui complessi su contenuti riferiti all'azienda nella lingua nazionale regionale. (b1.sp4a)</i>
	<i>Applicano un vocabolario differenziato nella relazione con diversi gruppi d'interesse. (b2.sp4a)</i>
b2.sp4a	Traducono contenuti tecnici e specialistici impegnativi in informazioni adeguate ai diversi gruppi d'interesse, anche in una lingua straniera (livello B1). (C3)
b3.sp2a	Ricercano in modo critico informazioni su temi economici attuali e fondamentali. (C3)
	<i>Riassumono i contenuti fondamentali delle informazioni utilizzando un linguaggio appropriato.</i>

3.6.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«b.1: Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali»

«b.2: Coordinare interfacce nei processi aziendali»

«b.3: Partecipare a discussioni tecniche di natura economica»

3.7 Campo di apprendimento di base 5: Comunicare in una lingua straniera

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **20** lezioni.

*Osservazione per la competenza linguistica nella lingua straniera: le competenze contrassegnate con * sono trasmesse nella lingua straniera.*

3.7.1 Attività tipica

Silvia parla dei cambiamenti imminenti con il suo superiore John, proveniente dagli Stati Uniti. Dato che lui non parla molto bene la lingua nazionale regionale dell'azienda, Silvia gli parla in inglese. Gli chiede quali obiettivi a lungo termine sono stati pianificati per l'azienda. Si chiede infatti se il suo lavoro, così come è svolto attualmente, continuerà a esistere.

3.7.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
b1.sp2a	Comunicano nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3) *
b2.sp4a	Traducono contenuti tecnici e specialistici impegnativi in informazioni adeguate ai diversi gruppi d'interesse, anche in una lingua straniera (livello B1). (C3) *

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

Colgono contenuti complessi che vengono comunicati in forma orale o scritta. (b1.sp2a)

Nella lingua straniera applicano un vocabolario adeguato alle situazioni della vita quotidiana e al campo professionale. (b1.sp2a)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

-

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

b1.sp2a	Comunicano nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3) *
	<i>Nella lingua straniera applicano correttamente strutture linguistiche e formulazioni appropriate.</i>
	<i>Comunicano in modo sicuro e comprensibile nella lingua straniera in forma orale e scritta.</i>
	<i>Organizzano i colloqui nella lingua straniera in modo attivo, adeguato ai destinatari e corrispondente allo scopo della comunicazione.</i>

b2.sp4a	Traducono contenuti tecnici e specialistici impegnativi in informazioni adeguate ai diversi gruppi d'interesse, anche in una lingua straniera (livello B1). (C3) *
	<i>Conducono colloqui semplici su contenuti riferiti all'azienda nella lingua straniera.</i>
	<i>Utilizzano in modo mirato i termini tecnici della lingua straniera necessari per il loro ambito di attività.</i>

3.7.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«b.1: Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali»

«b.2: Coordinare interfacce nei processi aziendali»

3.8 Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale

Il concetto sommario è una proposta per progettare l'esame/la verifica del rispettivo campo di competenze operative e, qualora necessario, può essere modificato. La proposta presenta un mix di metodi in sintonia con i contenuti delle competenze operative da esaminare e con le condizioni quadro delle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione. I metodi sono spiegati brevemente in un glossario (vedi allegato 1).

Basi

Conoscenze / comprensione

(scritto o orale)

- _ Conoscenze professionali
- _ Lingua nazionale
- _ Lingua straniera

Applicazioni su degli esempi legati alla pratica

(scritto o orale)

- _ Simulazioni pratiche
- _ Mini Cases
- _ Gioco di ruolo (Lingua nazionale o straniera)

Interconnessione (Struttura interdisciplinare)

- _ Caso di studio guidato (scritto) o
- _ Piccolo lavoro di progetto (scritto)

4 Campo di competenze operative C «Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali»

4.1 Panoramica delle competenze operative

Competenza operativa	Situazione lavorativa (secondo il profilo delle attività)
c.3	Documentare, coordinare e attuare processi aziendali
<p>Gli impiegati di commercio elaborano documentazioni su processi aziendali. Svolgono lavori nel settore commerciale rispettando le prescrizioni del processo e avvalendosi degli ausili prestabiliti. Gli impiegati di commercio informano e istruiscono i collaboratori sui processi aziendali. Elaborano e sorvegliano scadenziari per processi aziendali.</p> <p>Gli impiegati di commercio coordinano processi aziendali con le persone esterne coinvolte e documentano le attività corrispondenti rispettando le direttive aziendali. Analizzano i problemi riscontrati nei processi, elaborano proposte e introducono misure corrispondenti.</p>	
c.4	Realizzare attività di marketing e di comunicazione
<p>Gli impiegati di commercio comunicano nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera in modo conforme al concetto d'informazione e di comunicazione della loro azienda.</p> <p>Gli impiegati di commercio si informano regolarmente sugli sviluppi nel settore della comunicazione (strumenti, forme, ecc.). Elaborano idee su come apportare novità nell'azienda. Svolgono test corrispondenti tenendo conto delle direttive aziendali. Pianificano attività di comunicazione tramite diversi canali di comunicazione. In questo contesto tengono conto delle particolarità del rispettivo canale (frequenza, lingua, formale/informale, ecc.) e del grado di efficacia dello stesso (numero di persone raggiunte, costi/benefici, ecc.).</p>	
c.5	Seguire e controllare processi finanziari
<p>Gli impiegati di commercio elaborano preventivi e conteggi dei costi e dei ricavi effettivi (conto economico) per eventi, sotto-progetti, ecc. Elaborano fatture e incarichi di pagamento e li riscattano.</p> <p>Controllano i processi finanziari rilevanti nel loro settore lavorativo, analizzano e chiariscono i dubbi e gli errori finanziari in modo autonomo e secondo le prescrizioni. Se necessario correggono gli errori, le irregolarità e le situazioni critiche in accordo con i superiori.</p> <p>Gli impiegati di commercio riflettono sui processi finanziari rilevanti nel loro settore lavorativo, li classificano in un contesto generale e ne traggono proposte e misure.</p>	

4.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Attuare processi aziendali	c.3	20
CA 2: Elaborare documenti di marketing e di comunicazione	c.4	20
CA 3: Spiegare processi finanziari ed elaborare documenti di fatturazione	c.5	50

CAB 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale	c.3/c.4	30
CAB 5: Comunicare in una lingua straniera	c.4	40

4.3 Campo di apprendimento 1: Attuare processi aziendali

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **20** lezioni.

4.3.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Michelle lavora per i servizi interni di una media impresa. Quando effettua delle ordinazioni per Carlo, che lavora per i servizi esterni, comunicano brevemente al telefono. Così evitano che vadano perse informazioni importanti.

Attività tipica 2

Elisabetta è responsabile per l'ordinazione di materiale d'ufficio per l'intera azienda. A tal fine crea in Word una descrizione della procedura che i collaboratori devono adottare e dello svolgimento dell'ordinazione. Elisabetta e la sua superiore concordano su come informare i collaboratori di questo processo.

4.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
c3.sp1a	Descrivono i tipici processi di elaborazione delle prestazioni di un'azienda. (C2)
c3.sp1b	Illustrano gli elementi e le interfacce fondamentali di un processo aziendale. (C2)
c3.sp1c	Spiegano le basi della gestione dei processi. (C2)
c3.sp1d	Elaborano descrizioni di processi in forma grafica e testuale utilizzando i programmi di applicazione correnti. (C3)
c3.sp3a	Elaborano scadenziari per processi lavorativi. (C3)
c3.sp6a	Analizzano i processi, identificano i problemi riscontrati ed elaborano misure di ottimizzazione. (C4)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

c3.sp1a	Descrivono i tipici processi di elaborazione delle prestazioni di un'azienda. (C2)
c3.sp1b	Illustrano gli elementi e le interfacce fondamentali di un processo aziendale. (C2)
c3.sp1c	Spiegano le basi della gestione dei processi. (C2)
	<i>Spiegano elementi e la struttura di elaborazione di diagrammi. (c3.sp1d)</i>
	<i>Spiegano la procedura di analisi dei processi aziendali. (c3.sp6a)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

c3.sp1d	Elaborano descrizioni di processi in forma grafica e testuale utilizzando i programmi di applicazione correnti. (C3)
c3.sp3a	Elaborano scadenziari per processi lavorativi. (C3)
c3.sp6a	Analizzano i processi, identificano i problemi riscontrati ed elaborano misure di ottimizzazione. (C4)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

4.3.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«c.3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali»

4.4 Campo di apprendimento 2: Elaborare documenti di marketing e di comunicazione

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **20** lezioni.

*Osservazione per la competenza linguistica nella lingua straniera: le competenze contrassegnate con * sono trasmesse nella lingua straniera.*

4.4.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Milena e la sua collega devono farsi venire in mente un'idea speciale rivolta ai clienti per l'azione pasquale. Milena vorrebbe creare un opuscolo e inviarlo ai clienti abituali.

Attività tipica 2

Milena vuole informare all'interno dell'azienda dell'azione pasquale, prima di inviare l'azione ai clienti. In intranet carica l'opuscolo creato così come informazioni supplementari per i suoi colleghi.

4.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
c4.sp1a	Descrivono le caratteristiche fondamentali dei piani d'informazione e di comunicazione aziendali. (C2)
c4.sp1b	Presentano le peculiarità dei canali di comunicazione correnti. (C2)
c4.sp6a	Descrivono le caratteristiche principali delle strategie e delle attività di marketing. (C2)
c4.sp6b	Elaborano documenti di comunicazione e di marketing analogici e digitali. (C3) *

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

c4.sp1a	Descrivono le caratteristiche fondamentali dei piani d'informazione e di comunicazione aziendali. (C2)
c4.sp1b	Presentano le peculiarità dei canali di comunicazione correnti. (C2)
c4.sp6a	Descrivono le caratteristiche principali delle strategie e delle attività di marketing. (C2)
	<i>Usano formulazioni appropriate nella lingua nazionale regionale con l'aiuto di esempi. (c4.sp6b)</i>
	<i>Usano formulazioni appropriate nella lingua straniera con l'aiuto di esempi. (c4.sp6b)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

c4.sp6b	Elaborano documenti di comunicazione e di marketing analogici e digitali. (C3) *
---------	--

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

4.4.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«c.4: Realizzare attività di marketing e di comunicazione»

4.5 Campo di apprendimento 3: Spiegare processi finanziari ed elaborare documenti di fatturazione

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **50** lezioni.

4.5.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Jenny lavora come impiegata di commercio in un ospedale cantonale. Tra i suoi compiti deve preparare le fatture da inviare ai pazienti. Questa settimana è successo diverse volte che le fatture contenessero degli errori, portando così a reclami da parte dei pazienti interessati.

Attività tipica 2

Vittorio ha preparato il preventivo per un'uscita con tutte le persone in formazione. Basandosi sulle fatture già ricevute, verifica quale importo del preventivo ha ancora a disposizione.

4.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
c5.sp1d	Elaborano preventivi, conteggi, distinte e calcoli di costi e ricavi e ne traggono raccomandazioni operative. (C4)
c5.sp3a	Elaborano documenti di fatturazione e incarichi di pagamento. (C3)
c5.sp5a	Controllano i processi di pagamento e ne traggono misure di ottimizzazione. (C4)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

Citano diverse applicazioni per la fatturazione e il tracciamento dei pagamenti. (c5.sp3a)

Descrivono la procedura di controllo dei processi di pagamento. (c5.sp5a)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

	Spiegano le ripercussioni della contabilità rilevati nell'utile e non, nella liquidità e non e sul bilancio e sul conto economico (c5.sp1d)
c5.sp1d	Elaborano preventivi, conteggi, distinte e calcoli di costi e ricavi e ne traggono raccomandazioni operative. (C4)
	<i>Applicano le prescrizioni per l'elaborazione del preventivo con l'aiuto di un esempio.</i>
c5.sp3a	Elaborano documenti di fatturazione e incarichi di pagamento. (C3)
c5.sp5a	Controllano i processi di pagamento e ne traggono misure di ottimizzazione. (C4)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

4.5.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«c.5: Seguire e controllare processi finanziari»

4.6 Campo di apprendimento di base 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **30** lezioni.

4.6.1 Attività tipica

Michele lavora per i servizi interni di una impresa media. Quando effettua delle ordinazioni per Carlo, che lavora per i servizi esterni, comunicano brevemente di persona al telefono. Se Carlo non è raggiungibile telefonicamente, Michele gli manda un'e-mail. Così evitano che vadano perse informazioni importanti.

4.6.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
c3.sp4a	Trasmettono informazioni e istruzioni sui processi lavorativi in modo adeguato ai destinatari. (C3)
c4.sp1c	Pianificano procedure e forme di comunicazione adeguate nella comunicazione orale, scritta e digitale con gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda. (C3)
c4.sp1d	Comunicano in modo adeguato ai destinatari mediante diversi canali (digitali e analogici). (C3)
c4.sp2a	Presentano richieste orali e scritte in modo adeguato ai destinatari. (C3)
c4.sp2b	Comunicano in forma orale e scritta con gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

<i>Descrivono le caratteristiche di una comunicazione mirata in funzione dei destinatari. (c4.sp1c)</i>
<i>Spiegano le procedure per prevenire e ridurre un conflitto. (c4.sp1c)</i>
<i>Nella comunicazione utilizzano i termini tecnici economici in modo corretto e ben comprensibile. (CA 2) (CA3) (c4.sp2b)</i>
<i>Applicano il vocabolario dei settori della comunicazione e del marketing. (c4.sp1c) (c4.sp1d) (c4.sp2b)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

-

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

c4.sp2a	Presentano richieste orali e scritte in modo adeguato ai destinatari. (C3)
c4.sp2b	Comunicano in forma orale e scritta con gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3)
c3.sp4a	Trasmettono informazioni e istruzioni sui processi lavorativi in modo ade-

guato ai destinatari. (C3)	
c4.sp1c	Pianificano procedure e forme di comunicazione adeguate nella comunicazione orale, scritta e digitale con gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda. (C3)
c4.sp1d	Comunicano in modo adeguato ai destinatari mediante diversi canali (digitali e analogici). (C3)

4.6.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«c.3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali»

«c.4: Realizzare attività di marketing e di comunicazione»

4.7 Campo di apprendimento di base 5: Comunicare in una lingua straniera

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **40** lezioni.

4.7.1 Attività tipica

Elisabetta è responsabile per l'ordinazione di materiale d'ufficio per l'intera azienda. A tal fine crea in Word una descrizione della procedura che i collaboratori devono adottare e dello svolgimento dell'ordinazione. Elisabetta e la sua superiore concordano su come informare i collaboratori su questo processo. La superiore chiede a Elisabetta di tradurre i processi nelle tre lingue nazionali e in inglese, in modo da garantire la comprensione anche ai collaboratori internazionali.

4.7.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
c4.sp1c	Pianificano procedure e forme di comunicazione adeguate nella comunicazione orale, scritta e digitale con gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda. (C3) *
c4.sp1d	Comunicano in modo adeguato ai destinatari mediante diversi canali (digitali e analogici). (C3) *
c4.sp2a	Presentano richieste orali e scritte in modo adeguato ai destinatari. (C3) *

c4.sp2b	Comunicano in forma orale e scritta con gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3) *
---------	---

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

<i>Descrivono le caratteristiche di una comunicazione mirata in funzione dei destinatari. (c4.sp1c)</i>
<i>Spiegano possibili procedure per prevenire e ridurre un conflitto. (c4.sp1c)</i>
<i>Nella comunicazione utilizzano i termini tecnici economici in modo corretto e ben comprensibile. (CA 2) (CA 3) (c4.sp2b)</i>
<i>Applicano il vocabolario dei settori della comunicazione e del marketing. (c4.sp1c) (c4.sp1d) (c4.sp2b)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

-

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

c4.sp2b	Comunicano in forma orale e scritta con gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3) *
	<i>Distinguono i diversi registri linguistici (formale, informale).</i>
c4.sp2a	Presentano richieste orali e scritte in modo adeguato ai destinatari. (C3) *
c4.sp1c	Pianificano procedure e forme di comunicazione adeguate nella comunicazione orale, scritta e digitale con gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda. (C3) *
c4.sp1d	Comunicano in modo adeguato ai destinatari mediante diversi canali (digitali e analogici). (C3) *

4.7.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«c.4: Realizzare attività di marketing e di comunicazione»

4.8 Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale

Il concetto sommario è una proposta per progettare l'esame/la verifica del rispettivo campo di competenze operative e, qualora necessario, può essere modificato. La proposta presenta un mix di metodi in sintonia con i contenuti delle competenze operative da esaminare e con le condizioni quadro delle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione. I metodi sono spiegati brevemente in un glossario (vedi allegato 1).

Basi

Conoscenze / comprensione

(scritto o orale)

- _ Conoscenze professionali
- _ Lingua nazionale
- _ Lingua straniera

Applicazioni su degli esempi legati alla pratica

(scritto)

- _ Simulazioni pratiche
(almeno una SP in una lingua straniera)

Interconnessione (Struttura interdisciplinare)

- _ Compito di pianificazione
(scritto in loco o nel corso del 2° anno di tirocinio, lavorare nel team del progetto)

5 Campo di competenze operative D «Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori»

5.1 Panoramica delle competenze operative

Competenza operativa	Situazione lavorativa (secondo il profilo delle attività)
d.2	Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori
<p>Gli impiegati di commercio conducono colloqui di consulenza con i clienti o colloqui informativi con i fornitori, utilizzando diversi canali, nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera. Applicano le tecniche di colloquio in modo adeguato alla situazione, al fine d'instaurare un rapporto di fiducia, promuovere la disponibilità alla cooperazione e chiarire le esigenze. Gli impiegati di commercio accolgono le obiezioni dei clienti o dei fornitori e propongono soluzioni fondate. Accolgono le richieste dei clienti o dei fornitori di cui non riescono a occuparsi immediatamente e garantiscono il processo di follow-up. Analizzano le reazioni positive e negative dei clienti e ne traggono proposte di miglioramento per i colloqui futuri.</p>	
d.3	Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori
<p>Gli impiegati di commercio conducono colloqui di vendita e trattative utilizzando diversi canali nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera. Elaborano le offerte, le trasmettono ai clienti e conducono adeguati colloqui di vendita. In base alle esigenze dell'azienda e alle prescrizioni corrispondenti degli organi competenti, richiedono offerte ai fornitori, le esaminano e conducono trattative con i fornitori. Applicano le tecniche della comunicazione e delle trattative in funzione della situazione, al fine di informarsi sulle esigenze dei clienti e dei fornitori e di raggiungere un accordo per l'azienda. Analizzano le reazioni positive e negative dei clienti e dei fornitori e ne traggono proposte di miglioramento per i colloqui futuri.</p>	
d.4	Curare le relazioni con i clienti o i fornitori
<p>Gli impiegati di commercio applicano diversi sistemi di fidelizzazione dei clienti utilizzando diversi canali di comunicazione (Internet, chat, dialoghi di persona, ecc.) nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera, al fine di promuovere una relazione a lungo termine con i clienti e i fornitori. Gli impiegati di commercio preparano possibili soluzioni opportune in funzione dei destinatari nel loro ambito di competenza e, qualora necessario, le analizzano insieme ai colleghi e al loro superiore. Applicano soluzioni volte a promuovere relazioni a lungo termine con i clienti e i fornitori. Gli impiegati di commercio riflettono regolarmente sulle loro aspirazioni e ne traggono eventuali misure.</p>	

5.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Condurre colloqui di vendita e trattative	d.2/d.3	40
CA 2: Curare le relazioni con i clienti o i fornitori	d.4	20
CAB 3: Comunicare nella lingua nazionale regionale	d.2/d.3	50
CAB 4: Comunicare in una lingua straniera	d.2/d.3	50

5.3 Campo di apprendimento 1: Condurre colloqui di vendita e trattative

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **40** lezioni.

*Osservazione per la competenza linguistica nella lingua straniera: le competenze contrassegnate con * sono trasmesse nella lingua straniera.*

5.3.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Una cliente vuole richiedere a Lisa una carta di credito. La cliente non ha mai avuto una carta di credito e non sa quale sia la soluzione più adatta a lei. Lisa le mostra un opuscolo e le spiega le diverse opzioni possibili.

Attività tipica 2

Zoé presenta a un cliente due assicurazioni supplementari possibili e il cliente opta subito per la prima offerta. Zoé è stupita dalla sua decisione così rapida e si offre di proporgli ancora un'offerta supplementare.

Attività tipica 3

Monica riceve una telefonata in cui le viene fatto notare che l'offerta che ha presentato a un fornitore la settimana precedente è troppo alta. Monica cerca di spiegare in modo comprensibile al cliente i singoli punti.

5.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione

d2.sp2c	Eseguono un'analisi del fabbisogno esaustiva. (C3) *
d2.sp5a	Nei colloqui con i clienti utilizzano diverse tecniche di presentazione. (C3) *
d3.sp1a	Applicano tutte le fasi dei colloqui di vendita. (C3)
d3.sp1b	Applicano tutte le fasi delle trattative. (C3)
d3.sp1c	Applicano le tecniche di colloquio e di vendita correnti. (C3) *
d3.sp1d	Per un colloquio di vendita o una trattativa con i clienti o i fornitori scelgono una tecnica di comunicazione mirata e la applicano. (C3) *
d3.sp4a	Elaborano offerte orientate ai clienti. (C3) *
d3.sp7a	Applicano la procedura prevista in caso di obiezione dell'interlocutore. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

<i>Spiegano le fasi dell'analisi del fabbisogno. (d2.sp2c)</i>
<i>Descrivono e valutano diverse tecniche di presentazione nei colloqui con i clienti. (d2.sp5a)</i>
<i>Descrivono tecniche di comunicazione appropriate per colloqui di vendita o trattative. (d3.sp1d)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

d3.sp4a	Elaborano offerte orientate ai clienti. (C3) *
d3.sp7a	Applicano la procedura prevista in caso di obiezione dell'interlocutore. (C3)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

d2.sp2c	Eseguono un'analisi del fabbisogno esaustiva. (C3) *
d3.sp1a	Applicano tutte le fasi dei colloqui di vendita. (C3)
d3.sp1b	Applicano tutte le fasi delle trattative. (C3)
d2.sp5a	Nei colloqui con i clienti utilizzano diverse tecniche di presentazione. (C3) *
d3.sp1c	Applicano le tecniche di colloquio e di vendita correnti. (C3) *
d3.sp1d	Per un colloquio di vendita o una trattativa con i clienti o i fornitori scelgono una tecnica di comunicazione mirata e la applicano. (C3) *

5.3.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«d.2: Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori»

«d.3: Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori»

5.4 Campo di apprendimento 2: Curare le relazioni con i clienti o i fornitori

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **20** lezioni.

*Osservazione per la competenza linguistica nella lingua straniera: le competenze contrassegnate con * sono trasmesse nella lingua straniera.*

5.4.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Tristano, al secondo anno di tirocinio, prepara il suo post mensile nel blog della piccola agenzia viaggi in cui lavora. Con il cliente abituale in questione ha chiarito chi dovrebbe leggere il post nel blog. Queste persone saranno informate via e-mail del caricamento del post.

Attività tipica 2

Carlotta, all'ultimo anno di tirocinio, ha introdotto con successo una carta per clienti. Ora vuole ricompensare le proprietarie della carta con un piccolo pensiero e ha raccolto idee che vuole discutere con i suoi superiori.

Attività tipica 3

Karim, impiegato di commercio in formazione, lavora nella filiale di una banca e tre mesi fa ha aperto un conto per la signora Baggio, una nuova cliente che si era appena trasferita e aveva dovuto cambiare banca. Ora contatta la signora Baggio per informarsi sull'attivazione dell'e-banking e sull'efficacia del trasferimento tra le due banche.

5.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
d4.sp1a	Spiegano i fattori rilevanti per la cura delle loro relazioni con clienti e fornitori. (C2)
d4.sp2a	Sviluppano misure volte a fidelizzare i clienti e ad accrescere la loro lealtà. (C3) *
d4.sp3a	Illustrano gli aspetti che consentono di soddisfare i clienti. (C2)
d4.sp4a	Analizzano l'efficacia dei canali di comunicazione correnti verso i clienti. (C4)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

d4.sp1a	Spiegano i fattori rilevanti per la cura delle loro relazioni con clienti e fornitori. (C2)
d4.sp3a	Illustrano gli aspetti che consentono di soddisfare i clienti. (C2)
	<i>Descrivono il funzionamento e l'efficacia di diverse misure volte a fidelizzare i clienti e ad accrescere la loro lealtà. (d4.sp2a)</i>
	<i>Presentano i vantaggi e gli svantaggi dei diversi canali di comunicazione. (d4.sp4a)</i>
	<i>Applicano canali di comunicazione appropriati su esempi specifici. (d4.sp4a)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

d4.sp4a	Analizzano l'efficacia dei canali di comunicazione correnti verso i clienti. (C4)
d4.sp2a	Sviluppano misure volte a fidelizzare i clienti e ad accrescere la loro lealtà. (C3) *

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

5.4.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«d.4: Curare le relazioni con i clienti o i fornitori»

5.5 Campo di apprendimento di base 3: Comunicare nella lingua nazionale regionale

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **50** lezioni.

5.5.1 Attività tipica

Una cliente vuole richiedere a Lola una carta di credito. La cliente non ha mai avuto una carta di credito e non sa quale sia la soluzione più adatta per lei. Lola le mostra un opuscolo e le spiega le diverse opzioni possibili. Nell'opuscolo annota le sue osservazioni e le argomentazioni della cliente e, al termine della consulenza, le consegna l'opuscolo con gli appunti.

5.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione

d2.sp7a	Comunicano nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3)
d3.sp9a	Comunicano nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

Sviluppano un vocabolario differenziato e lo ampliano costantemente.
(d2.sp7a) (d3.sp9a)

Applicano un'espressione linguistica appropriata in esempi orali e scritti riferiti alla pratica. (d2.sp7a) (d3.sp9a)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

-

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

d2.sp7a	Comunicano nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3)
d3.sp9a	Comunicano nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3)
	<i>Redigono testi corretti dal punto di vista ortografico e grammaticale e facilmente comprensibili nella lingua nazionale regionale.</i>
	<i>Organizzano i testi nella lingua nazionale regionale in modo adeguato ai destinatari e corrispondente allo scopo della comunicazione.</i>
	<i>Si esprimono in modo corretto e adeguato in forma orale nella lingua nazionale regionale.</i>
	<i>Utilizzano uno stile chiaro e differenziato.</i>
	<i>Applicano in modo promettente e mirato le tecniche per la conduzione di colloqui nella vita quotidiana, ad esempio in fase di saluto di benvenuto e di congedo o per gli small talk.</i>
	<i>Impostano la loro argomentazione orale e scritta in modo adeguato e convincente.</i>

5.5.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«d.2: Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori»

«d.3: Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori»

5.6 Campo di apprendimento di base 4: Comunicare in una lingua straniera

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **50** lezioni.

5.6.1 Attività tipica

Una cliente vuole richiedere a Lola una carta di credito. La cliente purtroppo non parla la lingua nazionale di Lola, non ha mai avuto una carta di credito e non sa quale sia la soluzione più adatta per lei. Lola le parla senza problemi nella lingua straniera, le mostra un opuscolo in inglese e le spiega le diverse opzioni possibili. Nell'opuscolo annota le sue osservazioni e le argomentazioni della cliente e, al termine della consulenza, le consegna l'opuscolo con gli appunti.

5.6.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione

d2.sp7a	Comunicano nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3) *
d3.sp9a	Comunicano nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3) *

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

Sviluppano strutture grammaticali nonché un vocabolario differenziato nella lingua straniera e li ampliano costantemente. (d2.sp7a) (d3.sp9a)

Applicano un'espressione linguistica appropriata in esempi orali e scritti riferiti alla pratica e alla quotidianità nella lingua straniera. (d2.sp7a) (d3.sp9a)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

-

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

d2.sp7a	Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3) *
d3.sp9a	Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3) *
<i>Applicano correttamente le strutture linguistiche e le formulazioni correnti nella lingua straniera.</i>	
<i>Comunicano in modo fluente e facilmente comprensibile nella lingua straniera orale.</i>	
<i>Organizzano i colloqui nella lingua straniera in modo attivo, adeguato ai destinatari e corrispondente allo scopo della comunicazione.</i>	
<i>Applicano in modo promettente e mirato le tecniche per la conduzione di colloqui nella vita quotidiana, ad esempio in fase di saluto di benvenuto e di congedo o per gli small talk.</i>	

5.6.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«d.2: Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori»

«d.3: Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori»

5.7 Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale

Il concetto sommario è una proposta per progettare l'esame/la verifica del rispettivo campo di competenze operative e, qualora necessario, può essere modificato. La proposta presenta un mix di metodi in sintonia con i contenuti delle competenze operative da esaminare e con le condizioni quadro delle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione. I metodi sono spiegati brevemente in un glossario (vedi allegato 1).

Basi

Conoscenze / comprensione

(scritto o orale)

- _ Conoscenze professionali
- _ Lingua nazionale
- _ Lingua straniera

Applicazioni su degli esempi legati alla pratica

(orale)

- _ Critical Incidents comunicativi (lingua nazionale e straniera)

Interconnessione (Struttura interdisciplinare)

- _ Gioco di ruolo (orale, lingua straniera)

6 Campo di competenze operative E «Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale»

6.1 Panoramica delle competenze operative

Competenza operativa	Situazione lavorativa (secondo il profilo delle attività)
e.1	Utilizzare applicazioni nel settore commerciale
<p>Gli impiegati di commercio applicano i software in uso nel loro settore lavorativo. Utilizzano e gestiscono ambienti di lavoro e strumenti digitali e organizzano supporti digitali di scambio. Gli impiegati di commercio lavorano con banche dati e sistemi di amministrazione di informazioni (Content Management System, CMS) e aggiornano contenuti e dati. In questo contesto tengono conto delle direttive sulla protezione dei dati globali e interne all'azienda.</p> <p>Gli impiegati di commercio istruiscono diversi gruppi d'interesse sulle possibilità di applicazione dei software e dei sistemi utilizzati.</p> <p>Identificano i rischi o i pericoli in relazione alla sicurezza dei dati e introducono misure corrispondenti in funzione del livello. Risolvono in modo autonomo i problemi tecnici che sono in grado di elaborare e, in caso contrario, li trasmettono agli organi competenti.</p>	
e.2	Ricerca e valutare informazioni in ambito economico e commerciale
<p>Gli impiegati di commercio ricercano informazioni in modo metodico, le selezionano e le preparano in modo conforme al fabbisogno per il committente. A tal fine utilizzano diverse fonti di informazione (per es. persone, Internet o sistemi di dati e di archiviazione aziendali).</p> <p>Gli impiegati di commercio elaborano le informazioni acquisite documentandole e organizzandole per un utilizzo successivo. In questo contesto tengono conto delle regole in materia di diritto d'autore e di protezione dei dati, come pure delle prescrizioni aziendali (per es. per dati sensibili).</p>	
e.3	Analizzare e preparare statistiche e dati riferiti all'azienda e al mercato
<p>Gli impiegati di commercio verificano la plausibilità di pacchetti di dati e di statistiche nel loro settore lavorativo. Collaborano alle analisi ed eseguono analisi contenutistiche e piccole analisi quantitative. Presentano i risultati in modo adeguato al gruppo destinatario (con l'ausilio di grafici, tabelle, ecc.). Se necessario inoltrano le loro conclusioni e proposte agli organi competenti.</p>	
e.4	Preparare a livello multimediale contenuti riferiti all'azienda
<p>Gli impiegati di commercio elaborano documenti e materiale informativo in modo autonomo o in collaborazione con gli organi interni competenti. In questo contesto utilizzano in modo mirato immagini, filmati, testi, suoni, ecc.</p> <p>Preparano contenuti con programmi appropriati. In questo contesto tengono conto della finalità, dei destinatari, dei canali d'informazione e dei media.</p> <p>Gli impiegati di commercio elaborano modelli per i diversi mezzi informativi e formati per i media.</p>	

6.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Ricercare informazioni e preparare i risultati in modo conforme alla protezione dei dati	e.1/e.2	16
CA 2: Preparare e analizzare statistiche e dati	e.3	40
CA 3: Preparare contenuti multimediali II	e.1/e.4	24

6.3 Campo di apprendimento 1: Ricercare informazioni e preparare i risultati in modo conforme alla protezione dei dati

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **16** lezioni.

6.3.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Elena riassume diversi dati sensibili per il reparto RU. Controlla accuratamente tutti gli indirizzi e-mail dei destinatari per essere certa di non spedire l'e-mail con i dati sensibili alle persone sbagliate.

Attività tipica 2

Simona ha scaricato da internet diverse immagini di aziende logistiche che inserisce nella presentazione sulla sua azienda di spedizioni. Notando che un'immagine contiene una filigrana, decide di verificare il diritto d'autore di tutte le immagini.

Attività tipica 3

Mehmet vuole preparare una presentazione per i fornitori in base al modello Excel interno all'azienda. A tal fine elabora un breve documento su una pagina.

6.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
e1.sp4a	Applicano misure e regolamentazioni inerenti la sicurezza e la protezione dei dati. (C3)
e2.sp3a	Descrivono le possibilità principali per verificare la qualità delle fonti di in-

	formazione. (C2)
e2.sp4a	Preparano i dati e le informazioni in modo adeguato ai destinatari. (C3)
e2.sp5a	Applicano con sicurezza le regole in materia di diritto d'autore e di protezione dei dati per le ricerche e l'utilizzo delle informazioni. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

e2.sp3a	Descrivono le possibilità principali per verificare la qualità delle fonti di informazione. (C2)
	<i>Spiegano in funzione dei destinatari le regolamentazioni giuridiche in materia di protezione dei dati e le ripercussioni concrete delle stesse sulle aziende. (e1.sp4a).</i>
	<i>Spiegano le principali misure di sicurezza informatica dal punto di vista imprenditoriale. (e1.sp4a)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

e1.sp4a	Applicano misure e regolamentazioni inerenti la sicurezza e la protezione dei dati. (C3)
	Riconoscono minacce e agiscono in modo adeguato alla situazione.
e2.sp4a	Preparano i dati e le informazioni in modo adeguato ai destinatari. (C3)
	<i>Visualizzano dati e informazioni con diagrammi e strumenti di visualizzazione adeguati.</i>
e2.sp5a	Applicano con sicurezza le regole in materia di diritto d'autore e di protezione dei dati per le ricerche e l'utilizzo delle informazioni. (C3)
	<i>Utilizzano testi e immagini in modo conforme al diritto d'autore.</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

6.3.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«e.1: Utilizzare applicazioni nel settore commerciale»

«e.2: Ricercare e valutare informazioni in ambito economico e commerciale»

6.4 Campo di apprendimento 2: Preparare e analizzare statistiche e dati

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **40** lezioni.

6.4.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Il reparto RU dell'azienda di Elio vuole calcolare la media del tempo di lavoro prestato giornalmente nell'ultimo anno da un collaboratore. A tal fine incarica Elio di svolgere i calcoli necessari e presentare i risultati.

Attività tipica 2

Selina è specialista in un istituto di cura. Per un progetto di reclutamento imminente riceve l'incarico di calcolare la cifra d'affari della caffetteria interna della struttura per il primo trimestre.

Attività tipica 3

Maria ha ricevuto l'incarico di analizzare i commenti nei social media della sua azienda, al fine di scoprire cosa si dice sull'azienda.

6.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
e3.sp1a	Spiegano i metodi correnti per l'analisi di dati e statistiche. (C2)
e3.sp1b	Elaborano e interpretano statistiche e pacchetti di dati. (C3)
e3.sp1c	Eseguono analisi contenutistiche e piccole analisi quantitative. (C3)
e3.sp2a	Preparano statistiche e pacchetti di dati e li presentano in modo adeguato ai destinatari. (C3)
e3.sp3a	Calcolano e interpretano indicatori aziendali. (C4)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

e3.sp1a	Spiegano i metodi correnti per l'analisi di dati e statistiche. (C2)
---------	--

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

e3.sp1b	Elaborano e interpretano statistiche e pacchetti di dati. (C3)
	<i>Preparano pacchetti di dati da inchieste elettroniche.</i>
	<i>Preparano dati per lo scambio tra i comuni programmi.</i>
	<i>Collegano dati tra diversi programmi.</i>
e3.sp1c	Eseguono analisi contenutistiche e piccole analisi quantitative. (C3)
	<i>Presentano graficamente i risultati di analisi di dati.</i>
	<i>Analizzano pacchetti di dati con strumenti appropriati (es. smistamento, filtri, formattazioni limitate, pivot).</i>
	<i>Analizzano pacchetti di dati con funzioni statistiche.</i>
e3.sp2a	Preparano statistiche e pacchetti di dati e li presentano in modo adeguato ai destinatari. (C3)
	<i>Scelgono tipi di visualizzazione appropriati (es. tipi di diagrammi) per la presentazione di pacchetti di dati.</i>
e3.sp3a	Calcolano e interpretano indicatori aziendali. (C4)
	<i>Utilizzano le funzioni dei programmi di calcolo tabellare per calcolare indicatori aziendali.</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

6.4.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«e.3: Analizzare e preparare statistiche e dati riferiti all'azienda e al mercato»

6.5 Campo di apprendimento 3: Preparare contenuti multimediali II

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **24** lezioni.

6.5.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Settimana prossima si terrà la festa dei collaboratori dell'azienda Greiner Logistics. In qualità di specialista del settore commerciale, Carina riceve l'incarico di scattare le fotografie il giorno dell'evento e di pubblicare successivamente un contributo sul sito web.

Attività tipica 2

Yesim riceve una telefonata da una persona che non riesce a compilare il modulo di contatto online, così lei le fornisce l'aiuto necessario.

Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
e1.sp2a	Forniscono ausili orientati ai destinatari per l'utilizzo dei software e dei sistemi. (C3)
e4.sp1e	Elaborano e presentano contenuti (testi, immagini, suoni, filmati) nei formati in uso. (C3)
e4.sp3a	Elaborano modelli per i mezzi informativi e i formati per i media in uso. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

-

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

e1.sp2a	Forniscono ausili orientati ai destinatari per l'utilizzo dei software e dei sistemi. (C3)
	<i>Elaborano brevi manuali o istruzioni pratiche in forma digitale o cartacea.</i>
e4.sp1e	Elaborano e presentano contenuti (testi, immagini, suoni, filmati) nei formati in uso. (C3)
e4.sp3a	Elaborano modelli per i mezzi informativi e i formati per i media in uso. (C3)
	<i>Impostano documenti digitali e analogici (es. newsletter, post in social media, post in blog, rapporto d'esercizio).</i>
	<i>Utilizzano in modo mirato modelli, variabili, campi, elementi, fascicoli, ecc.</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

6.5.2 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«e.1: Utilizzare applicazioni nel settore commerciale»

«e.4: Preparare a livello multimediale contenuti riferiti all'azienda»

6.6 Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale

Il concetto sommario è una proposta per progettare l'esame/la verifica del rispettivo campo di competenze operative e, qualora necessario, può essere modificato. La proposta presenta un mix di metodi in sintonia con i contenuti delle competenze operative da esaminare e con le condizioni quadro delle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione. I metodi sono spiegati brevemente in un glossario (vedi allegato 1).

Basi

Conoscenze / comprensione

(scritto o orale)

_ Conoscenze professionali

Applicazioni su degli esempi legati alla pratica

(scritto o pratico*)

_ Critical Incidents

_ Mini Cases

_ Simulazioni pratiche

Interconnessione (Struttura interdisciplinare)

_ Caso di studio guidato (scritto)

*L'aggettivo «pratico» implica che le persone in formazione elaborino un'opera producendo qualcosa, ad esempio un video.

7 Ausili di pianificazione

Per l'attuazione nelle scuole professionali sono a disposizione i seguenti ausili:

- Impiegati di commercio AFC: tabelle dei campi di apprendimento relativi ai tre anni di tirocinio (per tutti i campi di competenze operative A-E)
- Rapporto «Modelli organizzativi per l'attuazione di piani di formazione orientati alle competenze operative nelle scuole professionali»

8 Allegato 1

Questo allegato comprende brevi descrizioni dei metodi d'esame menzionati nel presente concetto di attuazione. Nell'ambito del programma di formazione continua degli insegnanti sono descritti in dettaglio diversi metodi d'esame sotto la rubrica «Didattica concreta».

Analisi del colloquio	L'analisi del colloquio è una forma d'esame con la quale si verificano le competenze comunicative in diverse situazioni di conversazione. I candidati osservano dal vivo oppure tramite un video un colloquio o un estratto di colloquio, analizzano il comportamento di comunicazione del professionista e in seguito presentano oralmente i propri risultati agli esperti d'esame.
Caso di studio guidato	Questa forma d'esame prevede che le persone in formazione elaborino diversi compiti parziali su un caso pratico complesso, per cui sono richieste competenze analitiche e concettuali. I compiti parziali si riferiscono ai processi e ai compiti chiave della professione. Le persone in formazione sono guidate in modo sistematico nel caso di studio guidato tramite diversi compiti parziali che consentono l'elaborazione del caso.
Compito pratico	Il compito pratico è una forma d'esame che corrisponde a un mandato con il quale si verificano le conoscenze operazionali. In questo modo le persone in formazione mettono alla prova le proprie capacità analitiche e concettuali.
Critical incidents (situazioni critiche determinanti per il successo)	Una situazione determinante per il successo è una situazione di lavoro pratica e difficile in cui è molto importante che il candidato agisca con competenza. Ai candidati viene presentata una situazione impegnativa che affrontano in modo appropriato alla situazione stessa. I «critical incidents comunicativi» consentono di esaminare aspetti comunicativi quali le tecniche di comunicazione.
Discussione di gruppo	La discussione di gruppo è una forma d'esame in cui le persone in formazione discutono in gruppo su una problematica e devono arrivare insieme a una decisione e a un risultato. Durante questo processo il gruppo verrà osservato da esperti, al fine di esaminare le capacità di comunicazione e di trattativa nonché la forza di persuasione.
Domande di conoscenze e di comprensione	Le domande di conoscenze e di comprensione sono una forma d'esame in cui si verificano in modo mirato e per iscritto le conoscenze e la comprensione. Questa forma d'esame comprende compiti chiusi (ossia con una risposta o una soluzione ben determinata) e domande aperte (compiti di testo, compiti situazionali).
Gioco di ruolo	Il gioco dei ruoli è una forma d'esame in cui viene simulato un colloquio concernente l'ambito professionale dei candidati. La situazione di conversazione può essere sia di confronto sia di cooperazione. Il candidato interpreta sempre il ruolo del professionista.
Mini Cases (descrizioni di piccoli casi pratici)	I <i>Mini Cases</i> sono una forma d'esame in cui vengono analizzate brevi descrizioni per quanto riguarda l'azione professionale. I candidati analizzano la situazione predefinita, descrivono la procedura e ne ricavano delle

	conseguenze per l'azione.
(Piccolo) lavoro di progetto	Il lavoro di progetto è una forma d'esame in cui le persone in formazione dirigono un progetto che viene svolto nella scuola professionale. Il lavoro di progetto è documentato in forma scritta.
Riflessione sul processo (secondo le indicazioni nel programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale)	Le persone in formazione fanno insieme all'insegnante un bilancio della situazione in base al portfolio personale. In questo contesto si confrontano ad esempio con le domande seguenti: quali competenze ho acquisito? Quali sono i miei punti forti e quelli deboli? Quali sono state le cause per il (mancato) raggiungimento degli obiettivi che mi sono prefissato? In che modo posso migliorare ulteriormente le mie competenze? La riflessione sul processo verifica in che modo le persone in formazione hanno pianificato e riflettuto sullo sviluppo delle loro competenze.
Simulazione pratica	La simulazione pratica è una forma d'esame in cui i candidati sono invitati a eseguire concretamente la procedura in situazioni di routine professionali in un ambiente simulato oppure a descrivere come eseguirebbero l'azione.