

Concetto nazionale di attuazione per la scuola professionale

Impiegata di commercio / Impiegato di commercio

AFC

1° 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 ai contenuti definiti.

Versione: 1.2 del 25 ottobre 2021

Documento redatto 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 1° 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 rispettivi campi tematici	15
2.3	Campo di apprendimento 1: Lavoro di portfolio: io in quanto privato e professionista	15
2.4	Campo di apprendimento 2b: Finanze personali	18
2.5	Campo di apprendimento 3: Reti e marketing di se stessi	20
2.6	Campo di apprendimento 4c: Arte	21
2.7	Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale	23
3	Campo di competenze operative B «Interazione in un campo lavorativo interconnesso»	24
3.1	Panoramica delle competenze operative	24
3.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	24
3.3	Campo di apprendimento 1: Comunicazione nel team	25
3.4	Campo di apprendimento 2: Collaborazione nel team	26
3.5	Campo di apprendimento 3: Percepire e ottimizzare la funzione di interfaccia	28
3.6	Campo di apprendimento di base 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale	30
3.7	Campo di apprendimento di base 5: Comunicare in una lingua straniera	31
3.8	Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale	33
4	Campo di competenze operative C «Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali»	34
4.1	Panoramica delle competenze operative	34
4.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	35
4.3	Campo di apprendimento 1: Pianificare e ottimizzare l'organizzazione del lavoro	35
4.4	Campo di apprendimento 2: Collaborare in eventi interni ed esterni	37
4.5	Campo di apprendimento 3: Sostenere i processi amministrativi	39
4.6	Campo di apprendimento 4: Spiegare i tipi correnti di contratto nella lingua nazionale regionale	41

4.7	Campo di apprendimento 5: Spiegare le basi della contabilità	42
4.8	Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale	44
5	Campo di competenze operative D «Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori»	45
5.1	Panoramica delle competenze operative	45
5.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	45
5.3	Campo di apprendimento 1: Creare relazioni con i clienti o i fornitori	46
5.4	Campo di apprendimento 2: Rilevare le esigenze dei clienti	47
5.5	Campo di apprendimento 3: Condurre colloqui informativi e di consulenza	49
5.6	Campo di apprendimento di base 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale	51
5.7	Campo di apprendimento di base 5: Comunicare in una lingua straniera	53
5.8	Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale	55
6	Campo di competenze operative E «Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale»	56
6.1	Panoramica delle competenze operative	56
6.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	56
6.3	Campo di apprendimento 1: Utilizzare applicazioni e spiegare programmi di applicazione	57
6.4	Campo di apprendimento 2: Svolgere ricerche con l'ausilio di tecnologie digitali	59
6.5	Campo di apprendimento 3: Preparare contenuti multimediali I	61
6.6	Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale	63
7	Ausili di pianificazione	64
8	Allegato 1	65

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 1° 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.sp1a: Illustrano l'importanza dell'apprendimento permanente. (C2)	
	a1.sp2a: Applicano metodi di analisi della situazione nell'ambito dello sviluppo delle loro competenze. (C3)	
	a1.sp2b: Analizzano i metodi correnti dello sviluppo delle proprie competenze. (C4)	
	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.2	Sviluppare e utilizzare reti nel settore commerciale	
	a2.sp1a: Illustrano l'importanza delle reti di rilievo per la professione. (C2)	
	a2.sp1b: Spiegano le opportunità e i rischi della presenza nelle reti analogiche e digitali. (C2)	
	a2.sp1c: Confrontano la presentazione di professionisti nelle reti professionali. (C3)	
	a2.sp2a: Elaborano e presentano una strategia volta a sviluppare e curare la rete personale. (C3)	

a.4 Agire nella società in qualità di persona responsabile

a4.sp5a: Riflettono sul loro modo di gestire il denaro. (C4)

a4.sp5b: Allestiscono un budget mensile in base al conteggio dello stipendio nonché al loro comportamento in materia di consumo e nel tempo libero. (C4)

a4.sp6: Valutano misure volte a prevenire e ridurre eventuali debiti privati. (C4)

a.5 Integrare temi politici e consapevolezza culturale nelle azioni

a5.sp9: Presentano l'influenza di diverse forme d'arte sulla loro persona. (C3)

Campi tematici

Obiettivi di valutazione dei campi tematici del CCO A

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

T1.1: Illustrano i propri compiti, responsabilità, diritti e doveri nella nuova fase della vita. (C2)

T1.2: Spiegano da chi e quale forma d'aiuto ricevono in caso di sfide personali. (C2)

T1.3: Formulano obiettivi personali per il periodo del tirocinio. (C3)

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

T2b.1: Spiegano gli elementi del loro conteggio di stipendio. (C2)

T2b.2: Spiegano le possibili cause e conseguenze di un indebitamento privato. (C2)

T2b.3: Analizzano i legami finanziari a lungo termine in base a contratti di leasing. (C4)

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

T3 Campo tematico 3: Azione nel campo professionale

T3a.1: Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

T4 Campo tematico 4: Azione nella società

T4c.1: Spiegano le funzioni dell'arte. (C2)

T4c.2: Vivono l'arte sul posto e ne analizzano gli effetti su se stessi. (C4)

T4c.4: Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

CCO B Interazione in un campo lavorativo interconnesso

40 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.sp1a: Spiegano le differenze interculturali importanti per la comunicazione e la collaborazione in seno al team. (C2)

b1.sp2a: Comunicano con i membri del team nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3)

b1.sp3a: Nelle situazioni del team in ambito commerciale applicano le tecniche della comunicazione in modo adeguato ai destinatari. (C3)

b1.sp3b: Nelle situazioni di comunicazione in ambito commerciale in cui sono confrontati con differenze interculturali, interagiscono nel team in modo adeguato ai destinatari. (C3)

b1.sp4a: Applicano strategie volte a risolvere i conflitti nel team. (C3)

b1.sp5a: Analizzano i valori sociali, culturali e generazionali che influenzano le loro azioni. (C4)

b1.sp6a: In caso di mancato rispetto di una scadenza, ne identificano le conseguenze per le situazioni d'incarico commerciali e adottano misure appropriate. (C4)

b.2 Coordinare interfacce nei processi aziendali

b2.sp2a: Spiegano le richieste dei diversi gruppi d'interesse in un processo aziendale. (C2)

b2.sp2b: Identificano interfacce, interdipendenze e possibilità di miglioramento in un processo aziendale. (C4)

b2.sp2c: Si basano sulle esigenze dei gruppi d'interesse in ambito commerciale per definire compiti appropriati. (C4)

CCO C Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali

120 lezioni

CO Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO C

c.1 Pianificare, coordinare e ottimizzare compiti e risorse nel settore lavorativo commerciale

c1.sp1a: Presentano le basi dell'organizzazione del lavoro. (C2)

c1.sp1b: Applicano tecniche di lavoro in uso e ausili digitali per la pianificazione e l'elaborazione di compiti e scadenze, compresa la definizione delle priorità. (C3)

c1.sp1c: Sviluppano in modo sistematico scadenziari e piani d'impiego delle risorse per incarichi in ambito commerciale. (C3)

c1.sp1d: Motivano la definizione delle priorità in relazione agli scadenziari e all'impiego delle risorse. (C3)

c1.sp1e: Elaborano organizzazioni strutturali in modo adeguato utilizzando i programmi di applicazione correnti. (C3)

c1.sp4a: Pianificano un evento di piccole dimensioni. (C3)

c1.sp5a: Analizzano l'impronta ecologica di una manifestazione e adottano misure appropriate volte a ridurla. (C4)

c1.sp7a: Individuano e definiscono possibilità per risparmiare tempo e risorse nella loro organizzazione e pianificazione. (C3)

c1.sp7b: Esaminano la gestione del tempo nonché le tecniche di pianificazione e di lavoro e introducono misure appropriate. (C4)

c.2 Coordinare e attuare processi commerciali di supporto

c2.sp1a: Descrivono in modo chiaro le caratteristiche fondamentali dei piani d'identità aziendale (Corporate Identity e Corporate Design). (C2)

c2.sp3a: Elaborano strutture di archiviazione fisica e digitale. (C3)

c2.sp4a: Elaborano testi, tabelle e presentazioni in modo adeguato ai destinatari. (C3)

c2.sp5a: Spiegano gli elementi del contratto di tirocinio nonché i diritti e i doveri delle parti contraenti. (C2)

c2.sp5b: Spiegano gli elementi centrali di altri tipi di contratto (contratto individuale di lavoro, vendita di cose mobili, contratto semplice, contratto di locazione, mutuo, società semplice, contratto d'appalto e leasing) e altre basi giuridiche. (C2)

c2.sp5c: Spiegano la struttura e la lingua di documenti relativi al personale. (C2)

c2.sp5d: Definiscono i contenuti fondamentali di tipici documenti amministrativi e relativi al personale. (C3)

c2.sp5e: Esaminano la correttezza linguistica e linguistico-formale dei documenti. (C3)

c.5 Seguire e controllare processi finanziari

c5.sp1a: Spiegano le funzioni fondamentali della contabilità finanziaria e aziendale. (C2)

c5.sp1b: Presentano la struttura di un conto economico e di un bilancio. (C2)

c5.sp1c: Spiegano la funzione e lo svolgimento della chiusura intermedia e annuale. (C2)

c5.sp1e: Sfruttano gli ausili digitali e i programmi di applicazione correnti per l'elaborazione di cifre e dati. (C3)

CCO D Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori		160 lezioni
CO	Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO D	
d.1	Accogliere le richieste dei clienti o dei fornitori	
	d1.sp1a: Applicano i fattori principali per una buona qualità dei servizi. (C3)	
	d1.sp1b: Illustrano i fattori centrali per l'instaurazione di una relazione con i clienti o i fornitori. (C2)	
	d1.sp2a: Accolgono sistematicamente le richieste dei clienti o dei fornitori e ne garantiscono l'elaborazione. (C3)	
	d1.sp2b: Forniscono le prime informazioni necessarie, utilizzando le tecniche di comunicazione correnti. (C3)	
	d1.sp5a: Interpretano i segnali non verbali. (C3)	
	d1.sp6a: Applicano le tecniche di domande correnti nell'ambito del chiarimento delle esigenze. (C3)	
	d1.sp8a: Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3)	
d.2	Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori	
	d2.sp1a: Spiegano i fattori di successo delle situazioni di colloquio tramite i canali correnti. (C2)	
	d2.sp1b: Applicano tutte le fasi dei colloqui informativi. (C3)	
	d2.sp1c: Applicano tutte le fasi dei colloqui di consulenza. (C3)	
	d2.sp2a: Conducono i colloqui avvalendosi delle tecniche di domande correnti. (C3)	

d2.sp2b: Ascoltano in modo attivo. (C3)

d2.sp3a: Applicano gli elementi centrali di una comunicazione che esprime considerazione. (C3)

d2.sp3b: Applicano i fattori rilevanti per una relazione basata sulla fiducia. (C3)

d2.sp6a: Utilizzano tecniche di argomentazione. (C3)

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

CCO E Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale

160 lezioni

CO Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO E

e.1 Utilizzare applicazioni nel settore commerciale

e1.sp1a: Utilizzano le applicazioni in uso nel settore commerciale. (C3)

e1.sp1b: Spiegano gli aspetti e le sfide fondamentali del lavoro nel cloud. (C2)

e1.sp3a: Spiegano le fasi principali dell'aggiornamento di programmi di applicazione e di sistemi operativi. (C2)

e1.sp3b: Aggiornano programmi di applicazione nonché dati e contenuti in banche dati e in sistemi di amministrazione di informazioni (sistemi di gestione di contenuti). (C3)

e1.sp5a: Risolvono regolarmente problemi e compiti risultanti dall'utilizzo dei programmi e degli strumenti digitali in uso nel settore commerciale. (C3)

e1.sp7a: Elaborano misure volte a ridurre il consumo di energia presso la loro postazione di lavoro. (C3)

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

e2.sp1a: Utilizzano diversi metodi e ausili per la ricerca di informazioni in ambito economico e commerciale. (C3)

e2.sp2a: Per le ricerche in Internet adottano misure rilevanti in materia di sicurezza. (C3)

e2.sp3b: Identificano e definiscono i dati e le informazioni principali in semplici incarichi di ricerca. (C3)

e2.sp3c: Controllano la plausibilità dei risultati delle ricerche svolte. (C4)

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

e4.sp1a: Applicano gli aspetti principali della strutturazione audiovisiva delle informazioni (immagini, suoni, filmati) in modo adeguato ai destinatari. (C3)

e4.sp1b: Spiegano la struttura di un copione per produzioni audio e video. (C2)

e4.sp1c: Definiscono strumenti digitali adeguati alle situazioni per la preparazione di documentazioni e mezzi informativi. (C3)

e4.sp1d: Utilizzano i programmi di applicazione correnti per elaborare una bozza di diverse documentazioni e mezzi informativi. (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.2	Sviluppare e utilizzare reti nel settore commerciale
<p>Gli impiegati di commercio sviluppano una rete specifica alla professione e curano i loro contatti. Si collegano con altri professionisti tramite diversi canali (digitale, personale, telefonico). Gli impiegati di commercio usano i contatti per ottenere informazioni rilevanti in caso di domande e dubbi, come pure per presentarsi per compiti e incarichi interni o esterni.</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 rispettivi campi tematici

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/T1	16
CA 2b: Finanze personali	a.4/T2	8
CA 3: Reti e marketing di se stessi	a.2/T3	8
CA 4c: Arte	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

Simone ha appena iniziato il tirocinio e ha subito constatato che in azienda tutto funziona in modo diverso rispetto a quando andava a scuola. Nella sua azienda gli vengono assegnati compiti e responsabilità chiari e i suoi colleghi fanno affidamento su di lui. All'inizio è stato un bel cambiamento, ma poi ha capito di non essere più uno «scolaretto». Dato che è ancora molto insicuro, si presenta spesso dalla sua formatrice di pratica per chiederle, ad esempio, a cosa deve prestare attenzione nel contatto con i clienti o quali sono le aspettative concrete nei suoi confronti quando gli viene assegnato un compito.

Attività tipica 2

È un periodo intenso nell'azienda in cui lavora Simone e gli toccano spesso molte ore supplementari anche nel fine settimana. Simone è piuttosto sfinito. Poiché sa di avere altri diritti rispetto ai suoi colleghi in quanto persona in formazione, verifica nel contratto di tirocinio se può prestare così tante ore supplementari.

Attività tipica 3

Simone ha idee ed obiettivi chiari su cosa fare dopo il tirocinio, vale a dire svolgere la funzione di assistente. Gli piace molto, infatti, lo scambio con diversi gruppi di interesse nonché la ricerca di soluzioni. 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 svolgendo questa funzione, 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

T1.1	Illustrano i propri compiti, responsabilità, diritti e doveri nella nuova fase della vita. (C2)
T1.2	Spiegano da chi e quale forma d'aiuto ricevono in caso di sfide personali. (C2)
T1.3	Formulano obiettivi personali per il periodo del tirocinio. (C3)
a1.sp1a	Illustrano l'importanza dell'apprendimento permanente. (C2)
a1.sp2a	Applicano metodi di analisi della situazione nell'ambito dello sviluppo delle loro competenze. (C3)
a1.sp2b	Analizzano i metodi correnti dello sviluppo delle proprie competenze. (C4)
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)
T1.9	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti dal 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

T1.1	Illustrano i propri compiti, responsabilità, diritti e doveri nella nuova fase della vita. (C2)
T1.2	Spiegano da chi e quale forma d'aiuto ricevono in caso di sfide personali. (C2)
a1.sp1a	Illustrano l'importanza dell'apprendimento permanente. (C2)
	<i>Spiegano la formula SMART per la formulazione di obiettivi misurabili. (T1.3) (a1.sp3b)</i>
	<i>Descrivono i contenuti centrali di un cosiddetto «vision board». (T1.4)</i>
	<i>Spiegano gli obiettivi di un cosiddetto «vision board». (T1.4)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

T1.3	Formulano obiettivi personali per il periodo del tirocinio. (C3)
	<i>Applicano la formula SMART per la formulazione degli obiettivi. (T1.3) (a1.sp3b)</i>
a1.sp2a	Applicano metodi di analisi della situazione nell'ambito dello sviluppo delle loro competenze. (C3)
a1.sp2b	Analizzano i metodi correnti dello sviluppo delle proprie competenze. (C4)
	<i>Confrontano lo sviluppo delle loro competenze con gli obiettivi personali.</i>
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)
	<i>Sviluppano un'idea personale del loro futuro privato e professionale con l'aiuto di un cosiddetto «vision board».</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»

2.4 Campo di apprendimento 2b: Finanze personali

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione 8 lezioni.

2.4.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Silvia svolge da sette mesi un tirocinio in un'agenzia viaggi come impiegata di commercio AFC e ha da poco acquistato un nuovo laptop. All'inizio della formazione ha anche comprato un nuovo cellulare. Osservando il suo estratto conto Silvia constata che, detraendo tutti gli ammortamenti vincolanti, le rimarranno solo 200 franchi per tutto il mese. In realtà dovrebbe ancora versare ai suoi genitori una parte dei soldi ricevuti in prestito per l'ultimo viaggio a Ibiza.

Attività tipica 2

Silvia ha confrontato il suo conteggio di stipendio con l'estratto conto e constata che a fine mese non ha ricevuto l'importo riportato sul conteggio. Chiede il motivo a suo padre che le spiega le diverse detrazioni conteggiate.

2.4.2 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.1	Spiegano gli elementi del loro conteggio di stipendio. (C2)
a4.sp5a	Riflettono sul loro modo di gestire il denaro. (C4)
a4.sp5b	Allestiscono un budget mensile in base al conteggio dello stipendio nonché al loro comportamento in materia di consumo e nel tempo libero. (C4)
T2b.2	Spiegano le possibili cause e conseguenze di un indebitamento privato. (C2)
T2b.3	Analizzano i legami finanziari a lungo termine in base a contratti di leasing. (C4)
a4.sp6	Valutano misure volte a prevenire e ridurre eventuali debiti privati. (C4)

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.1	Spiegano gli elementi del loro conteggio di stipendio. (C2)
	<i>Spiegano le detrazioni del datore di lavoro e della persona impiegata.</i>
	<i>Spiegano la differenza tra lo stipendio lordo e quello netto.</i>
T2b.2	Spiegano le possibili cause e conseguenze di un indebitamento privato. (C2)
	<i>Spiegano le procedure e le condizioni quadro dal punto di vista giuridico in caso di bancarotta personale.</i>
	<i>Menzionano i vantaggi e gli svantaggi di una bancarotta personale.</i>
	<i>Spiegano i rischi di un indebitamento privato. (a4.sp5b)</i>
	<i>Citano tipici casi di indebitamento. (a4.sp6, T2b.3)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

a4.sp5a	Riflettono sul loro modo di gestire il denaro. (C4)
a4.sp5b	Allestiscono un budget mensile in base al conteggio dello stipendio nonché al loro comportamento in materia di consumo e nel tempo libero. (C4)
	<i>Calcolano l'importo disponibile o quello mancante mensilmente.</i>
T2b.3	Analizzano i legami finanziari a lungo termine in base a contratti di leasing. (C4)
a4. sp6	Valutano misure volte a prevenire e ridurre eventuali debiti privati. (C4)
T2b.14	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 3: Reti e marketing di se stessi

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione 8 lezioni.

2.5.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Chiara è impiegata di commercio AFC al primo anno di tirocinio in una casa editrice dà dei consigli utili sulle reti professionali a un'amica in cerca di un posto di tirocinio. Grazie a una piattaforma, infatti, Chiara ha trovato la professione dei suoi sogni e si è candidata con successo per un posto di tirocinio.

Attività tipica 2

A seguito di un evento aziendale Chiara è in contatto con alcuni capireparto di un'azienda affiliata tramite social media professionali e riceve regolarmente novità su quanto accade anche fuori dalla casa editrice. Dopo il tirocinio le piacerebbe lavorare in un'azienda più grande e cerca strategicamente di stringere contatti con collaboratori di grandi imprese tramite l'azienda affiliata e i fornitori.

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

a2.sp1a	Illustrano l'importanza delle reti di rilievo per la professione. (C2)
a2.sp1b	Spiegano le opportunità e i rischi della presenza nelle reti analogiche e digitali. (C2)
a2.sp1c	Confrontano la presentazione di professionisti nelle reti professionali. (C3)
a2.sp2a	Elaborano e presentano una strategia volta a sviluppare e curare la rete personale. (C3)
T3a.1	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti dal 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

a2.sp1a	Illustrano l'importanza delle reti di rilievo per la professione. (C2)
	<i>Citano comuni reti di rilievo per la professione.</i>
a2.sp1b	Spiegano le opportunità e i rischi della presenza nelle reti analogiche e digitali. (C2)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

a2.sp1c	Confrontano la presentazione di professionisti nelle reti professionali. (C3)
a2.sp2a	Elaborano e presentano una strategia volta a sviluppare e curare la rete personale. (C3)
	<i>Creano e illustrano una presentazione personale (fittizia) in una rete di rilievo per la professione.</i>
T3a.1	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

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.2: Sviluppare e utilizzare reti nel settore commerciale»

2.6 Campo di apprendimento 4c: Arte

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione 8 lezioni.

2.6.1 Attività tipica

Stefano e Carlos passeggiano nel parco durante la pausa pranzo e si soffermano davanti a una nuova scultura. Discutono sul fatto che la scultura non si integri bene nell'ambiente del parco. Carlos avrebbe preferito qualche panchina in più al posto della nuova scultura.

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

T4c.1	Spiegano le funzioni dell'arte. (C2)
a5.sp9	Presentano l'influenza di diverse forme d'arte sulla loro persona. (C3)
T4c.4	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

T4c.1	Spiegano le funzioni dell'arte. (C2)
	<i>Spiegano le diverse forme d'arte. (a5.sp9)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

a5.sp9	Presentano l'influenza di diverse forme d'arte sulla loro persona. (C3)
T4c.4	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 operativa	Situazione lavorativa (secondo il profilo delle attività)
b.1	Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali
<p>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.</p> <p>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.).</p>	
b.2	Coordinare interfacce nei processi aziendali
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.).</p>	

3.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Comunicazione nel team	b.1	4
CA 2: Collaborazione nel team	b.1	4
CA 3: Percepire e ottimizzare la funzione di interfaccia	b.2	12
CAB 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale	b.1	10
CAB 5: Comunicare in una lingua straniera	b.1	10

3.3 Campo di apprendimento 1: Comunicazione nel team

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **4** lezioni.

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

3.3.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Pietro e il suo team hanno un nuovo caporeparto proveniente dal Giappone. Pietro e una collega esperta devono raccogliere idee su come spiegare al nuovo caporeparto le regole aziendali. Per evitare malintesi svolgono una ricerca sulle regole di comunicazione in Giappone.

Attività tipica 2

Roberto si arrabbia con Fabienne per le sue critiche continue sui compiti che deve svolgere. Si rende conto di non aver più voglia di lavorare in un team in cui c'è anche lei. Tuttavia, sapendo che dovrà collaborare con Fabienne per i prossimi due anni, si mette il cuore in pace e cerca il dialogo.

3.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
b1.sp1a	Spiegano le differenze interculturali importanti per la comunicazione e la collaborazione in seno al team. (C2) *
b1.sp3a	Nelle situazioni del team in ambito commerciale applicano le tecniche della comunicazione in modo adeguato ai destinatari. (C3) *
b1.sp4a	Applicano strategie volte a risolvere i conflitti nel team. (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

b1.sp1a	Spiegano le differenze interculturali importanti per la comunicazione e la collaborazione in seno al team. (C2) *
	<i>Spiegano le tecniche di colloquio correnti. (b1.sp3a)</i>
	<i>Illustrano strategie volte a risolvere i conflitti. (b1.sp4a)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

b1.sp4a	Applicano strategie volte a risolvere i conflitti nel team. (C3) *
---------	--

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

b1.sp3a	Nelle situazioni del team in ambito commerciale applicano le tecniche della comunicazione in modo adeguato ai destinatari. (C3) *
---------	---

3.3.3 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»

3.4 Campo di apprendimento 2: Collaborazione nel team

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione 4 lezioni.

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

3.4.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Renato, persona in formazione al primo anno di tirocinio, e Thierry, che ha concluso la formazione l'anno scorso, devono sistemare il caos nel magazzino e ordinare il materiale mancante entro il giorno seguente. I due constatano che il lavoro richiederà più tempo del previsto e che non riusciranno a rispettare la scadenza. Riflettono sulle possibilità a disposizione e Thierry propone di informare subito il loro superiore, mentre Renato teme che abbiano lavorato troppo lentamente e che saranno ripresi.

Attività tipica 2

Beniamino e Antonio, entrambi svizzeri, hanno un nuovo collega di team, Thierry che viene dalla Francia. Thierry spesso non li capisce, soprattutto quando usano termini tecnici. Beniamino e Antonio riflettono insieme su come possono migliorare la comunicazione con il collega, perché spesso non conoscono la terminologia usata in Francia. Propongono dunque a Thierry di creare un vocabolario dei termini che non conoscono.

3.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
b1.sp3b	Nelle situazioni di comunicazione in ambito commerciale in cui sono confrontati con differenze interculturali, interagiscono nel team in modo adeguato ai destinatari. (C3) *
b1.sp5a	Analizzano i valori sociali, culturali e generazionali che influenzano le loro azioni. (C4) *
b1.sp6a	In caso di mancato rispetto di una scadenza, ne identificano le conseguenze per le situazioni d'incarico commerciali e adottano misure appropriate. (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

<i>Distinguono diverse situazioni di comunicazione in ambito commerciale come «accoglienza e congedo», «presentarsi e presentare il reparto». (b1.sp3b)</i>
<i>Spiegano le possibili differenze interculturali da considerare nella comunicazione. (b1.sp3b)</i>
<i>Spiegano i valori sociali, culturali e generazionali. (b1.sp5a)</i>
<i>Illustrano le possibili conseguenze delle situazioni d'incarico commerciali e le misure appropriate da adottare. (b1.sp6a)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

b1.sp6a	In caso di mancato rispetto di una scadenza, ne identificano le conseguenze per le situazioni d'incarico commerciali e adottano misure appropriate. (C4)
b1.sp5a	Analizzano i valori sociali, culturali e generazionali che influenzano le loro azioni. (C4) *
<i>Applicano le basi dell'autoanalisi e della riflessione. (b1.sp5a)</i>	

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

b1.sp3b	Nelle situazioni di comunicazione in ambito commerciale in cui sono confrontati con differenze interculturali, interagiscono nel team in modo adeguato ai destinatari. (C3) *
---------	---

3.4.3 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»

3.5 Campo di apprendimento 3: Percepire e ottimizzare la funzione di interfaccia

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **12** lezioni.

3.5.1 Attività tipica

Franco lavora nell'ambito dell'esecuzione degli incarichi ed è responsabile dell'ordinazione di materiale d'ufficio per i suoi colleghi. Registra le ordinazioni nel sistema, invia le conferme di incarico e monitora le scadenze. Una collega gli chiede di anticipare di una settimana la scadenza per la consegna di una determinata ordinazione. Franco deve prima chiarire con il fornitore se ciò è possibile, per poi comunicare alla collega entro quando riceverà la merce ordinata.

3.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
b2.sp2a	Spiegano le richieste dei diversi gruppi d'interesse in un processo aziendale. (C2)
b2.sp2b	Identificano interfacce, interdipendenze e possibilità di miglioramento in un processo aziendale. (C4)
b2.sp2c	Si basano sulle esigenze dei gruppi d'interesse in ambito commerciale per definire compiti appropriati. (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.sp2a	Spiegano le richieste dei diversi gruppi d'interesse in un processo aziendale. (C2)
	<i>Descrivono diversi processi aziendali.</i>
	<i>Distinguono i diversi gruppi d'interesse con le relative esigenze e interdipendenze. (b2.sp2b) (b2.sp2c)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

b2.sp2b	Identificano interfacce, interdipendenze e possibilità di miglioramento in un processo aziendale. (C4)
b2.sp2c	Si basano sulle esigenze dei gruppi d'interesse in ambito commerciale per definire compiti appropriati. (C4)

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.2: Coordinare interfacce nei processi aziendali»

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

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **10** lezioni.

3.6.1 Attività tipica

Nora lavora alla ricezione di un'impresa commerciale e risponde a una telefonata. Si annota il nome dell'interlocutore, l'ora e il motivo della telefonata e fino a quando l'interlocutore è raggiungibile per essere ricontattato. In seguito, scrive un'e-mail alla persona interessata.

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 con i membri del team 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

Colgono il contenuto di diversi testi e li riassumono in modo comprensibile. (b1.sp2a)

Nelle situazioni di conflitto si esprimono in modo adeguato. (b1.sp4a)

Riassumono informazioni da diverse fonti scritte e orali, come vari testi, video, presentazioni o telefonate. (b1.sp2a)

Spiegano quando è meglio preferire la comunicazione orale e quando quella scritta. (b1.sp3a)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

-

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

b1.sp2a:	Comunicano con i membri del team nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3)
----------	--

Nella lingua nazionale regionale applicano un vocabolario differenziato in base alla pratica e alla quotidianità e strutture logiche delle frasi.

Nella lingua nazionale regionale si esprimono in modo corretto e adeguato in forma orale.

Utilizzano tecniche di lettura adatte. (b1.sp2a)

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»

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

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **10** lezioni.

3.7.1 Attività tipica

Tina lavora allo sportello di un'amministrazione pubblica. Riceve una telefonata importante per la caporeparto e si accorge che l'interlocutore fa fatica a esprimersi nella sua lingua. Tina gli risponde abilmente in inglese. Riassume le informazioni importanti sotto forma di annotazioni e chiede alla responsabile finanziaria di rispondere via e-mail all'interlocutore. Poiché sa che la responsabile finanziaria non sa bene l'inglese, si offre di aiutarla a redigere l'e-mail.

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 con i membri del team 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>Colgono le informazioni principali da un colloquio. (b1.sp2a)</i>
<i>Riproducono in forma riassuntiva il contenuto di semplici testi nella lingua straniera. (b1.sp2a)</i>
<i>Nella lingua straniera applicano un vocabolario adeguato alle situazioni della vita quotidiana e al campo professionale. (b1.sp2a)</i>
<i>Distinguono le forme di comunicazione orali e scritte adeguate. (b1.sp3a)</i>
<i>Sceglono un modo di esprimersi adeguato per una comunicazione orale e scritta in funzione dei destinatari. (b1.sp3a)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

-

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

b1.sp2a	Comunicano con i membri del team nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3) *
	<i>Nella lingua straniera applicano correttamente le strutture linguistiche e le formulazioni correnti.</i>
	<i>Nella lingua straniera applicano un vocabolario adeguato alle situazioni della vita quotidiana e al campo professionale.</i>
	<i>Nella lingua straniera si esprimono oralmente in modo semplice e comprensibile.</i>
	<i>Organizzano i colloqui nella lingua straniera in modo attivo, adeguato ai destinatari e corrispondente allo scopo della comunicazione.</i>
	<i>Redigono testi adeguati ai destinatari.</i>
	<i>Si esprimono in modo adatto in uno scambio interculturale. (b1.sp1a)</i>
	<i>Nelle situazioni di conflitto si esprimono in modo adeguato. (b1.sp4a)</i>
	<i>Parlano dei valori sociali, culturali e generazionali. (b1.sp5a)</i>
	<i>Si esprimono su temi a loro familiari e su ambiti d'interesse personale. (CA 2)</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»

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
- _ Gioco di ruolo (lingua nazionale o straniera)

Interconnessione (Struttura interdisciplinare)

(evtl. in combinazione col CCO E)

- _ Piccolo compito pratico (scritto in loco o nel corso del 1° anno di tirocinio)

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.1	Pianificare, coordinare e ottimizzare compiti e risorse nel settore lavorativo commerciale
<p>Gli impiegati di commercio pianificano e coordinano compiti e risorse in collaborazione con le persone coinvolte utilizzando gli ausili disponibili.</p> <p>Gli impiegati di commercio collaborano all'organizzazione di eventi interni ed esterni. Ricercano informazioni e sostengono i lavori di pianificazione (obiettivo, struttura, svolgimento, risorse, ecc.). Elaborano corrispondenti proposte e varianti e apportano le modifiche necessarie. Collaborano all'attuazione di eventi in modo conforme al loro ruolo o secondo le prescrizioni e svolgono i compiti corrispondenti.</p> <p>Gli impiegati di commercio verificano se è possibile risparmiare risorse nel loro settore lavorativo. Esaminano la gestione del tempo e le tecniche di lavoro. Gli impiegati di commercio si concedono pause e fasi di riposo nell'ambito delle condizioni quadro aziendali. Riflettono regolarmente sull'eventualità che le loro risorse e abilità siano sufficienti per adempiere ai compiti e agli incarichi ricevuti. Chiedono il sostegno agli organi competenti se ciò è necessario per lo svolgimento dei compiti.</p>	
c.2	Coordinare e attuare processi commerciali di supporto
<p>Gli impiegati di commercio, d'intesa con i superiori e conformemente al piano aziendale di Corporate Identity e Corporate Design, elaborano documenti che diano sostegno ai processi amministrativi (per es. annunci per posti di lavoro, certificati di lavoro, ecc.), panoramiche, elenchi e tabelle. Pianificano scadenze, gestiscono scadenziari, elaborano verbali e appunti e provvedono a un'archiviazione strutturata in modo opportuno.</p> <p>Gli impiegati di commercio interpretano i documenti amministrativi e relativi al personale e rispondono a richieste in merito.</p> <p>Gli impiegati di commercio riconoscono gli errori nella propria attività di sostegno, come pure in documenti, e introducono le misure necessarie.</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: Pianificare e ottimizzare l'organizzazione del lavoro	c.1	14
CA 2: Collaborare in eventi interni ed esterni	c.1	14
CA 3: Sostenere i processi amministrativi	c.2/c.5	12
CA 4: Spiegare i tipi correnti di contratto nella lingua nazionale regionale	c.2	30
CA 5: Spiegare le basi della contabilità	c.5	50

4.3 Campo di apprendimento 1: Pianificare e ottimizzare l'organizzazione del lavoro

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

4.3.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Enrico inizia la giornata consultando la casella di posta elettronica e il calendario ed elaborando l'elenco delle pendenze. Oggi sono previsti diversi appuntamenti, inoltre deve ancora prepararsi per la scuola professionale e i corsi interaziendali. Ma non è tutto: deve anche elaborare alcune pendenze rimaste in sospeso da ieri. La lista delle cose da fare è lunga e deve pianificare bene i prossimi giorni per riuscire a rispettare tutte le scadenze.

Attività tipica 2

Oggi Enrico deve coordinare con il suo superiore gli scadenziari dei camionisti. Due camionisti si sono appena annunciati malati, perciò bisogna rivedere l'intera pianificazione.

4.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
c1.sp1a	Presentano le basi dell'organizzazione del lavoro. (C2)
c1.sp1b	Applicano tecniche di lavoro in uso e ausili digitali per la pianificazione e l'elaborazione di compiti e scadenze, compresa la definizione delle priorità. (C3)
c1.sp1c	Sviluppano in modo sistematico scadenziari e piani d'impiego delle risorse per incarichi in ambito commerciale. (C3)
c1.sp1d	Motivano la definizione delle priorità in relazione agli scadenziari e all'impiego delle risorse. (C3)
c1.sp1e	Elaborano organizzazioni strutturali in modo adeguato utilizzando i programmi di applicazione correnti. (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

c1.sp1a	Presentano le basi dell'organizzazione del lavoro. (C2)
	<i>Spiegano le possibili strategie per la definizione delle priorità. (c1.sp1d)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

c1.sp1b	Applicano tecniche di lavoro in uso e ausili digitali per la pianificazione e l'elaborazione di compiti e scadenze, compresa la definizione delle priorità. (C3)
c1.sp1c	Sviluppano in modo sistematico scadenziari e piani d'impiego delle risorse per incarichi in ambito commerciale. (C3)
	<i>Definiscono compiti con indicazione approssimativa delle tempistiche per ogni attività.</i>
	<i>Creano organizzazioni strutturali ad es. mediante organizzazioni gerarchico-funzionali.</i>
c1.sp1d	Motivano la definizione delle priorità in relazione agli scadenziari e all'impiego delle risorse. (C3)
c1.sp1e	Elaborano organizzazioni strutturali in modo adeguato utilizzando i programmi di applicazione correnti. (C3)

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.1: Pianificare, coordinare e ottimizzare compiti e risorse nel settore lavorativo commerciale»

4.4 Campo di apprendimento 2: Collaborare in eventi interni ed esterni

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

4.4.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Liam riceve il compito di organizzare un piccolo aperitivo in ufficio. Saranno presenti una trentina di membri del team, di cui alcuni sono vegetariani. Liam redige un elenco delle cose da fare. Evidenzia i punti principali da chiarire possibilmente il giorno stesso, ad esempio il preventivo e la pianificazione del locale. Gli altri compiti li rimanda ai giorni successivi, inserendoli direttamente nel calendario.

Attività tipica 2

Per l'aperitivo Lea ha ordinato piatti e posate di plastica. Quando Liam riceve la liste delle ordinazioni non ne è entusiasta: cerca infatti di agire in modo sostenibile, pertanto avrebbe preferito che per l'aperitivo fossero ordinati piatti e posate riutilizzabili, prodotti in materiale riciclabile.

4.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
c1.sp4a	Pianificano un evento di piccole dimensioni. (C3)
c1.sp5a	Analizzano l'impronta ecologica di una manifestazione e adottano misure appropriate volte a ridurla. (C4)

c1.sp7a	Individuano e definiscono possibilità per risparmiare tempo e risorse nella loro organizzazione e pianificazione. (C3)
c1.sp7b	Esaminano la gestione del tempo nonché le tecniche di pianificazione e di lavoro e introducono misure appropriate. (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

<i>Descrivono i diversi criteri delle ripercussioni ambientali in relazione all'organizzazione di un evento. (c1.sp5a)</i>
<i>Spiegano le diverse fasi di lavoro per la pianificazione di un evento. (c1.sp4a)</i>
<i>Illustrano diverse tecniche di pianificazione e di lavoro. (c1.sp7b)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

c1.sp4a	Pianificano un evento di piccole dimensioni. (C3)
c1.sp5a	Analizzano l'impronta ecologica di una manifestazione e adottano misure appropriate volte a ridurla. (C4)
c1.sp7a	Individuano e definiscono possibilità per risparmiare tempo e risorse nella loro organizzazione e pianificazione. (C3)
c1.sp7b	Esaminano la gestione del tempo nonché le tecniche di pianificazione e di lavoro e introducono misure appropriate. (C4)
	<i>Applicano diverse tecniche di pianificazione e di lavoro.</i>

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.1: Pianificare, coordinare e ottimizzare compiti e risorse nel settore lavorativo commerciale»

4.5 Campo di apprendimento 3: Sostenere i processi amministrativi

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **12** lezioni.

4.5.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Andrea è al primo anno di tirocinio della formazione commerciale e la sua azienda di tirocinio è una piccola tipografia. Aprendo il pacchetto di un'ordinazione ricevuta, vede al suo interno delle cartucce e la relativa fattura. Il suo capo vuole che le fatture siano d'un canto archiviate in una copia in formato cartaceo nel classificatore delle fatture e d'altro canto che un'altra copia in versione elettronica sia salvata in una cartella specifica del computer.

Attività tipica 2

Filippo è in formazione come impiegato di commercio in una piccola agenzia viaggi. Deve preparare una breve presentazione delle nuove offerte di viaggio per i suoi clienti. A tal fine utilizza le diapositive di presentazione dell'azienda, provviste di uno schema di colori rosso-arancione e del logo dell'azienda su ogni diapositiva. Per attirare l'attenzione dei clienti sulle mete di viaggio, sceglie fotografie di grande impatto visivo.

Attività tipica 3

Carlo lavora molto con Excel, ma alcuni clienti hanno problemi ad aprire i suoi documenti. Per questo motivo archivia sempre i documenti in formati adeguati.

4.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
c2.sp1a	Descrivono in modo chiaro le caratteristiche fondamentali dei piani d'identità aziendale (Corporate Identity e Corporate Design). (C2)
c2.sp3a	Elaborano strutture di archiviazione fisica e digitale. (C3)
c2.sp4a	Elaborano testi, tabelle e presentazioni in modo adeguato ai destinatari. (C3)
c2.sp5d	Definiscono i contenuti fondamentali di tipici documenti amministrativi e relativi al personale. (C3)
c5.sp1e	Sfruttano gli ausili digitali e i programmi di applicazione correnti per l'elaborazione di cifre e dati. (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

c2.sp1a	Descrivono in modo chiaro le caratteristiche fondamentali dei piani d'identità aziendale (Corporate Identity e Corporate Design). (C2)
	<i>Descrivono i diversi tipi di archiviazione fisica e digitale e il loro principio ordinatore. (c2.sp3a)</i>
	<i>Descrivono il concetto dell'utilizzo comune di documenti. (c2.sp3a)</i>
	<i>Descrivono la procedura (diverse funzioni, struttura di un documento) prevista per l'elaborazione di testi, tabelle e presentazioni. (c2.sp4a)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

c2.sp3a	Elaborano strutture di archiviazione fisica e digitale. (C3)
	<i>Archiviano documenti in base a un determinato principio ordinatore.</i>
c2.sp4a	Elaborano testi, tabelle e presentazioni in modo adeguato ai destinatari. (C3)
c2.sp5d	Definiscono i contenuti fondamentali di tipici documenti amministrativi e relativi al personale. (C3)
c5.sp1e	Sfruttano gli ausili digitali e i programmi di applicazione correnti per l'elaborazione di cifre e dati. (C3)

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.2: Coordinare e attuare processi commerciali di supporto»

«c.5: Seguire e controllare processi finanziari»

4.6 Campo di apprendimento 4: Spiegare i tipi correnti di contratto nella lingua nazionale regionale

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

4.6.1 Attività tipica

Remo lavora in una fiduciaria. Per fine anno vorrebbe prendersi qualche giorno libero per preparare alcuni esami importanti per la scuola professionale e chiede il permesso al suo capo. Quest'ultimo gli risponde che il contratto non lo consente e che avrà bisogno di lui perché sarà un periodo intenso anche in ufficio. A Remo ciò sembra strano e vuole verificare i suoi diritti nel contratto di tirocinio.

4.6.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
c2.sp5a	Spiegano gli elementi del contratto di tirocinio nonché i diritti e i doveri delle parti contraenti. (C2)
c2.sp5b	Spiegano gli elementi centrali di altri tipi di contratto (contratto individuale di lavoro, vendita di cose mobili, contratto semplice, contratto di locazione, mutuo, società semplice, contratto d'appalto e leasing) e altre basi giuridiche. (C2)
c2.sp5c	Spiegano la struttura e la lingua di documenti relativi al personale. (C2)
c2.sp5e	Esaminano la correttezza linguistica e linguistico-formale dei documenti. (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

c2.sp5a	Spiegano gli elementi del contratto di tirocinio nonché i diritti e i doveri delle parti contraenti. (C2)
c2.sp5b	Spiegano gli elementi centrali di altri tipi di contratto (contratto individuale di lavoro, vendita di cose mobili, contratto semplice, contratto di locazione, mutuo, società semplice, contratto d'appalto e leasing) e altre basi giuridiche. (C2)
c2.sp5c	Spiegano la struttura e la lingua di documenti relativi al personale. (C2)

Spiegano i termini tecnici usati nell'ambito del processo di gestione amministrativa e del personale. (c2.sp5e)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

c2.sp5e	Esaminano la correttezza linguistica e linguistico-formale dei documenti. (C3)
---------	--

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

Formulano alcuni esempi per illustrare aspetti grammaticali e strutture linguistiche. (c2.sp5c) (c2.sp5e)

Applicano un vocabolario appropriato nei testi. (c2.sp5c) (c2.sp5e)

4.6.3 Mezzi di apprendimento

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

Elemento operativo

«c.2: Coordinare e attuare processi commerciali di supporto»

4.7 Campo di apprendimento 5: Spiegare le basi della contabilità

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

4.7.1 Attività tipica

Attività tipica 1

L'azienda di Gianni deve affrontare una revisione. Il suo superiore gli chiede di raccogliere tutti i documenti rilevanti per il revisore.

Attività tipica 2

Un'impresa industriale vuole conoscere la redditività dell'azienda in cui lavora Leon (o per es. il guadagno conseguito con la vendita di chiavi inglesi). Leon verifica nel conto economico.

4.7.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
c5.sp1a	Spiegano le funzioni fondamentali della contabilità finanziaria e aziendale. (C2)
c5.sp1b	Presentano la struttura di un conto economico e di un bilancio. (C2)
c5.sp1c	Spiegano la funzione e lo svolgimento della chiusura intermedia e annuale. (C2)

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

c5.sp1a	Spiegano le funzioni fondamentali della contabilità finanziaria e aziendale. (C2)
c5.sp1b	Presentano la struttura di un conto economico e di un bilancio. (C2) <i>Spiegano la struttura e i conti di una contabilità mediante classi di conti, gruppi principali di conti e conti singoli del piano dei conti PMI.</i>
c5.sp1c	Spiegano la funzione e lo svolgimento della chiusura intermedia e annuale. (C2)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

-

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

4.7.3 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»

4.8 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

Applicazioni su degli esempi legati alla pratica

(scritto)

_ Simulazioni pratiche

_ Mini Cases

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.1	Accogliere le richieste dei clienti o dei fornitori
Gli impiegati di commercio contattano i clienti o i fornitori, stabilendo contatti per collaboratori e superiori. Si informano sulle esigenze, riferiscono le informazioni corrispondenti e, se del caso, forniscono ai clienti o ai fornitori documenti d'intesa con gli organi competenti. Indirizzano i clienti o i fornitori agli organi competenti e garantiscono il processo di follow-up (ritелефonare, ecc.).	
d.2	Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori
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.	

5.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Creare relazioni con i clienti o i fornitori	d.1/d.2	12
CA 2: Rilevare le esigenze dei clienti	d.1/d.2	12
CA 3: Condurre colloqui informativi e di consulenza	d.2	24
CAB 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale	d.1/d.2	56
CAB 5: Comunicare in una lingua straniera	d.1/d.2	56

5.3 Campo di apprendimento 1: Creare relazioni con i clienti o i fornitori

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **12** lezioni.

5.3.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Claudio saluta, dandole del tu, una fornitrice che dall'inizio della sua formazione gli consegna settimanalmente l'ultimo numero di una rivista. Dopo alcune settimane, si è informato sul suo cognome presso il suo superiore e alla prima occasione in cui l'ha rivista l'ha salutata usando il cognome. La fornitrice gli ha risposto proponendo subito il tu. Ogni volta che arriva, saluta Claudio con piacere e a volte gli racconta anche alcune novità della sua azienda.

Attività tipica 2

Riccardo è responsabile della ricezione dei clienti. Dopo aver verificato nel tool dei clienti, riflette su un tema appropriato per uno small talk con il cliente con cui ha appuntamento a breve, il signor Schindele.

Attività tipica 3

Paola è il «raggio di sole» dell'azienda, come suole sempre dire il suo capo. Frequenta il primo anno di tirocinio e lavora alla reception di un hotel a cinque stelle. Oggi è di pessimo umore. Quando riceve la telefonata di una cliente, tuttavia, risponde come sempre in modo gentile e disponibile.

5.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
d1.sp1a	Applicano i fattori principali per una buona qualità dei servizi. (C3)
d1.sp1b	Illustrano i fattori centrali per l'instaurazione di una relazione con i clienti o i fornitori. (C2)
d2.sp1a	Spiegano i fattori di successo delle situazioni di colloquio tramite i canali correnti. (C2)
d2.sp3b	Applicano i fattori rilevanti per una relazione basata sulla fiducia. (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

d2.sp1a	Spiegano i fattori di successo delle situazioni di colloquio tramite i canali correnti. (C2)
d1.sp1b	Illustrano i fattori centrali per l'instaurazione di una relazione con i clienti o i fornitori. (C2)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

d1.sp1a:	Applicano i fattori principali per una buona qualità dei servizi. (C3)
d2.sp3b:	Applicano i fattori rilevanti per una relazione basata sulla fiducia. (C3)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

5.3.3 Mezzi di apprendimento

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

Elemento operativo

«d.1: Accogliere le richieste dei clienti o dei fornitori»

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

5.4 Campo di apprendimento 2: Rilevare le esigenze dei clienti

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **12** 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

Gabi saluta una cliente allo sportello di una stazione FFS. La cliente incrocia le braccia a titolo dimostrativo e con gli angoli della bocca tirati verso il basso. Gabi si prepara a gestire un brusco reclamo.

Attività tipica 2

Abdal è al telefono con un cliente che vuole stipulare un'assicurazione di mobilia domestica. Riassume le esigenze del cliente in modo che non si creino malintesi.

5.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
d1.sp2a	Accolgono sistematicamente le richieste dei clienti o dei fornitori e ne garantiscono l'elaborazione. (C3) *
d1.sp2b	Forniscono le prime informazioni necessarie, utilizzando le tecniche di comunicazione correnti. (C3) *
d1.sp5a	Interpretano i segnali non verbali. (C3)
d1.sp6a	Applicano le tecniche di domande correnti nell'ambito del chiarimento delle esigenze. (C3) *
d2.sp2b	Ascoltano in modo attivo. (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 diverse procedure per la rielaborazione delle richieste dei clienti o dei fornitori. (d1.sp2a)</i>
<i>Descrivono diverse tecniche di comunicazione con l'aiuto di esempi. (d1.sp2b)</i>
<i>Spiegano l'importanza dei segnali verbali e non verbali nella comunicazione con l'aiuto di esempi. (d1.sp5a)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

d1.sp2a:	Accolgono sistematicamente le richieste dei clienti o dei fornitori e ne garantiscono l'elaborazione. (C3) *
d1.sp5a:	Interpretano i segnali non verbali. (C3)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

d1.sp2b:	Forniscono le prime informazioni necessarie, utilizzando le tecniche di comunicazione correnti. (C3) *
d1.sp6a:	Applicano le tecniche di domande correnti nell'ambito del chiarimento delle esigenze. (C3) *
d2.sp2b:	Ascoltano in modo attivo. (C3) *
<i>Applicano i mezzi linguistici in modo mirato anche in una lingua straniera, al fine di accogliere sistematicamente le richieste orali e scritte dei clienti o dei fornitori. (d1.sp2a)</i>	

5.4.3 Mezzi di apprendimento

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

Elemento operativo

«d.1: Accogliere le richieste dei clienti o dei fornitori»

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

5.5 Campo di apprendimento 3: Condurre colloqui informativi e di consulenza

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

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

5.5.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Caterina è al telefono con un fornitore che vuole sapere entro quando la merce ordinata sarà consegnata, poiché potrebbero sorgere dei problemi. Caterina controlla nel sistema e gli dice che la merce sarà consegnata al più tardi giovedì della settimana successiva.

Attività tipica 2

Nel pomeriggio Caterina ha un colloquio con una cliente che le ha già comunicato via e-mail di voler rinnovare l'intero inventario degli apparecchi da laboratorio. Si è dunque potuta preparare in modo sufficiente. Caterina presenta alla cliente i possibili nuovi apparecchi,

menzionandone vantaggi e svantaggi. Con competenza chiede alla cliente se è soddisfatta della selezione presentata.

5.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
d2.sp1b	Applicano tutte le fasi dei colloqui informativi. (C3)
d2.sp1c	Applicano tutte le fasi dei colloqui di consulenza. (C3)
d2.sp2a	Conducono i colloqui avvalendosi delle tecniche di domande correnti. (C3) *
d2.sp3a	Applicano gli elementi centrali di una comunicazione che esprime considerazione. (C3) *
d2.sp6a	Utilizzano tecniche di argomentazione. (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 fasi dello svolgimento dei colloqui informativi. (d2.sp1b)</i>
<i>Citano le fasi dello svolgimento dei colloqui di consulenza. (d2.sp1c)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

-

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

d2.sp1b	Applicano tutte le fasi dei colloqui informativi. (C3)
d2.sp1c:	Applicano tutte le fasi dei colloqui di consulenza. (C3)
d2.sp2a	Conducono i colloqui avvalendosi delle tecniche di domande correnti. (C3) *
<i>Applicano un repertorio di tecniche di domande appropriate nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera.</i>	
d2.sp3a:	Applicano gli elementi centrali di una comunicazione che esprime considerazione. (C3) *
d2.sp6a:	Utilizzano tecniche di argomentazione. (C3) *

Distinguono le caratteristiche dell'argomentazione orale da quelle dell'argomentazione scritta.

Impostano le argomentazioni in modo logico e convincente.

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»

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

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **56** lezioni.

5.6.1 Attività tipica

Nel pomeriggio Malika ha un colloquio con una cliente che le ha già comunicato via e-mail di voler modificare un ordine di acquisto. Si è potuta preparare in modo sufficiente. Malika presenta alla cliente altre opzioni possibili, menzionandone vantaggi e svantaggi. A tal fine utilizza i termini tecnici appropriati per l'ordine di acquisto.

5.6.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
d1.sp8a	Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3)
d2.sp7a	Comunicano con i membri del team 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>Applicano un vocabolario adeguato e un'espressione linguistica appropriata in esempi orali e scritti riferiti alla pratica e alla quotidianità. (d1.sp8a) (CA 2)</i>
<i>Applicano correttamente aspetti grammaticali quali tempi verbali, declinazioni e coniugazioni in esempi riferiti alla pratica. (d1.sp8a) (d2.sp7a) (CA 2)</i>
<i>Utilizzano le strutture linguistiche (sintassi) in modo corretto e adeguato ai destinatari. (d1.sp8a) (d2.sp7a) (CA 2) (CA 3)</i>
<i>Applicano un vocabolario adeguato e un'espressione linguistica appropriata nei colloqui informativi e di consulenza. (d2.sp7a) (CA 3)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

-

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

d1.sp8a	Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3)
d2.sp7a	Comunicano nella lingua nazionale 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>Nella lingua nazionale regionale applicano un vocabolario differenziato e strutture logiche delle frasi.</i>
	<i>Organizzano i testi nella lingua nazionale regionale in modo adeguato ai destinatari e corrispondente allo scopo della comunicazione.</i>
	<i>Redigono testi di documentazione in modo corretto dal punto di vista formale e contenutistico e conforme alle caratteristiche dei tipi di testo (es. appunti, riassunti, ecc.). (d1.sp2a)</i>
	<i>Formulano argomenti adeguati in colloqui di consulenza esemplari nella lingua nazionale regionale. (d2.sp1c) (d2.sp6a)</i>
	<i>Applicano un repertorio di forme di domande appropriate nella lingua nazionale regionale. (d2.sp2a)</i>
	<i>Applicano un'espressione linguistica adeguata per ottenere delle precisazioni. (d2.sp2b)</i>

5.6.3 Mezzi di apprendimento

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

Elemento operativo

«d.1: Accogliere le richieste dei clienti o dei fornitori»

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

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

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **56** lezioni.

5.7.1 Attività tipica

Nel pomeriggio Caterina ha un colloquio con una cliente che parla inglese e che le ha già comunicato via e-mail di voler modificare un ordine di acquisto. Si è potuta preparare in modo sufficiente. Caterina presenta alla cliente altre opzioni possibili, menzionandone vantaggi e svantaggi. A tal fine utilizza i termini tecnici inglesi per l'ordine di acquisto.

5.7.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento	
d1.sp8a	Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3) *
d2.sp7a	Comunicano nella lingua nazionale 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>Nella lingua straniera applicano un vocabolario adeguato e un'espressione linguistica appropriata in esempi orali e scritti riferiti alla pratica e alla quotidianità. (d1.sp8a) (CA 2)</i>
<i>Nella lingua straniera applicano correttamente aspetti grammaticali quali tempi verbali, declinazioni e coniugazioni in esempi riferiti alla pratica. (d1.sp8a) (d2.sp7a) (CA 2)</i>

Nella lingua straniera utilizzano le strutture linguistiche (sintassi) in modo corretto e adeguato ai destinatari. (d1.sp8a) (d2.sp7a) (CA 2) (CA 3)

Nella lingua straniera applicano un vocabolario adeguato e un'espressione linguistica appropriata nei colloqui informativi e di consulenza. (d2.sp7a) (CA 3)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

-

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

d1.sp8a:	Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3) *
d2.sp7a:	Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3) *
<i>Nella lingua straniera applicano correttamente le strutture linguistiche e le formulazioni correnti.</i>	
<i>Nella lingua straniera orale si esprimono in modo semplice e comprensibile.</i>	
<i>Organizzano i colloqui nella lingua straniera in modo adeguato ai destinatari e corrispondente allo scopo della comunicazione.</i>	
<i>Applicano un repertorio di tecniche di domande appropriate nella lingua straniera. (d2.sp2a)</i>	
<i>Nella lingua straniera applicano un'espressione linguistica adeguata per ottenere delle precisazioni. (d2.sp2b)</i>	
<i>Nella lingua straniera redigono testi di documentazione in modo corretto dal punto di vista formale e contenutistico e conforme alle caratteristiche dei tipi di testo (es. appunti, riassunti, ecc.). (d1.sp2a)</i>	

5.7.3 Mezzi di apprendimento

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

Elemento operativo

«d.1: Accogliere le richieste dei clienti o dei fornitori»

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

5.8 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/orale)

- _ Critical Incidents comunicativi

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.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: Utilizzare applicazioni e spiegare programmi di applicazione	e.1	84
CA 2: Svolgere ricerche con l'ausilio di tecnologie digitali	e.2	16
CA 3: Preparare contenuti multimediali I	e.4	60

6.3 Campo di apprendimento 1: Utilizzare applicazioni e spiegare programmi di applicazione

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **84** lezioni.

6.3.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Ramona è al primo anno di tirocinio e lavora in un'azienda di spedizioni. Un collega di lavoro più anziano, prossimo alla pensione, le chiede aiuto per inviare le scadenze ad altri partecipanti tramite applicazione del calendario. Ramona, che con la stessa applicazione pianifica anche i suoi appuntamenti privati, lo aiuta volentieri.

Attività tipica 2

Attualmente Kim sta collaborando alla contabilità della sua azienda di tirocinio, la casa di riposo «Raggio di sole». I suoi superiori l'hanno informata sul fatto che il nuovo collaboratore Carlos concluderà il periodo di prova e riceverà un aumento di stipendio. Kim deve apportare la modifica nel sistema.

Attività tipica 3

Salomé carica nel cloud un nuovo modello di verbale per una riunione online. Trasmette via e-mail il link al documento a tutti i partecipanti, affinché possano inserire i loro punti del giorno già prima della riunione. Nell'e-mail specifica che tutti possono accedere contemporaneamente allo stesso documento e che non è dunque prevista nessuna archiviazione specifica.

6.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
e1.sp1a	Utilizzano le applicazioni in uso nel settore commerciale. (C3)
e1.sp1b	Spiegano gli aspetti e le sfide fondamentali del lavoro nel cloud. (C2)
e1.sp3a	Spiegano le fasi principali dell'aggiornamento di programmi di applicazione e di sistemi operativi. (C2)
e1.sp3b	Aggiornano programmi di applicazione nonché dati e contenuti in banche dati e in sistemi di amministrazione di informazioni (sistemi di gestione di contenuti). (C3)
e1.sp5a	Risolvono regolarmente problemi e compiti risultanti dall'utilizzo dei programmi e degli strumenti digitali in uso nel settore commerciale. (C3)

e1.sp7a	Elaborano misure volte a ridurre il consumo di energia presso la loro postazione di lavoro. (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

e1.sp1b	Spiegano gli aspetti e le sfide fondamentali del lavoro nel cloud. (C2) <i>Spiegano i vantaggi e gli svantaggi, gli aspetti relativi alla protezione dei dati e i tipi di sistemi di cloud.</i>
e1.sp3a	Spiegano le fasi principali dell'aggiornamento di programmi di applicazione e di sistemi operativi. (C2) <i>Spiegano la struttura e l'utilità dei CMS e delle diverse applicazioni degli stessi. (e1.sp3b)</i> <i>Spiegano in modo comprensibile il funzionamento e i problemi di sicurezza di Internet. (e1.sp5a)</i> <i>Spiegano le basi principali degli hardware, del salvataggio di dati e dei software. (e1.sp5a)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

e1.sp1a	Utilizzano le applicazioni in uso nel settore commerciale. (C3) <i>Creano documenti commerciali formattati in modo chiaro e strutturati (es. un'offerta o documenti su più pagine) con un programma di elaborazione di testi.</i> <i>Eseguono in modo efficace calcoli con formule e funzioni in un programma di calcolo tabellare e formattano il risultato in modo gradevole.</i> <i>Si avvalgono di possibilità di automatizzazione e funzioni con programmi trasversali (come ad es. campi, modelli, collegamenti).</i> <i>Utilizzano in modo orientato comuni strumenti per la collaborazione.</i>
e1.sp3b	Aggiornano programmi di applicazione nonché dati e contenuti in banche dati e in sistemi di amministrazione di informazioni (sistemi di gestione di contenuti). (C3) <i>Impostano misure di sicurezza nel proprio apparecchio.</i> <i>Elaborano contenuti in un CMS.</i> <i>Organizzano e svolgono l'assegnazione di diritti.</i>

e1.sp5a	Risolvono regolarmente problemi e compiti risultanti dall'utilizzo dei programmi e degli strumenti digitali in uso nel settore commerciale. (C3)
	<i>Svolgono in modo efficace e sicuro i compiti principali in relazione a un sistema operativo (archiviazione e ricerca di dati, gestione attività, ecc.).</i>
	<i>Risolvono semplici problemi frequenti legati a stampanti, alla rete o al collegamento di apparecchi esterni.</i>
e1.sp7a	Elaborano misure volte a ridurre il consumo di energia presso la loro postazione di lavoro. (C3)

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»

6.4 Campo di apprendimento 2: Svolgere ricerche con l'ausilio di tecnologie digitali

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

6.4.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Piero svolge una ricerca in Internet per un incarico ricevuto dalla sua capa. Gli compare una segnalazione d'errore indicando che il firewall installato ieri nel suo computer è inattivo. Prima di continuare la ricerca, si rivolge al reparto informatico per chiarire il problema.

Attività tipica 2

Janine cerca l'aliquota d'imposta alla fonte del suo cantone per un collaboratore straniero. Trova un dato del 2013, ma non è sicura che sia ancora attuale. Le cifre le sembrano molto alte, perciò prova a consultare un'altra fonte.

Attività tipica 3

Carolina lavora da poco in una nuova azienda di tirocinio, una banca cantonale. La sua superiore è fuori sede per un appuntamento e ha urgentemente bisogno di sapere i dati di un cliente dalla banca dati che al momento non può consultare. Carolina cerca i dati e telefona alla sua superiore per comunicarglieli.

6.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
e2.sp1a	Utilizzano diversi metodi e ausili per la ricerca di informazioni in ambito economico e commerciale. (C3)
e2.sp2a	Per le ricerche in Internet adottano misure rilevanti in materia di sicurezza. (C3)
e2.sp3b	Identificano e definiscono i dati e le informazioni principali in semplici incarichi di ricerca. (C3)
e2.sp3c	Controllano la plausibilità dei risultati delle ricerche svolte. (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

<i>Spiegano la procedura di ricerca di diverse informazioni. (e2.sp1a)</i>
<i>Spiegano i vantaggi e gli svantaggi dei canali d'informazione e dei metodi di ricerca disponibili. (e2.sp1a)</i>
<i>Descrivono i rischi attuali e le possibilità di Internet. (e2.sp2a)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

e2.sp1a	Utilizzano diversi metodi e ausili per la ricerca di informazioni in ambito economico e commerciale. (C3)
e2.sp2a	Per le ricerche in Internet adottano misure rilevanti in materia di sicurezza. (C3)
	<i>Quando svolgono delle ricerche, si proteggono con diverse misure (configurazione del browser, impostazioni di sicurezza e relative ai cookies, ecc.).</i>
e2.sp3b	Identificano e definiscono i dati e le informazioni principali in semplici incarichi di ricerca. (C3)

e2.sp3c	Plausibilizzano risultati di ricerca (C4)
<i>Verificano la qualità delle fonti informative mediante criteri rilevanti.</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.2: Ricercare e valutare informazioni in ambito economico e commerciale»

6.5 Campo di apprendimento 3: Preparare contenuti multimediali I

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **60** lezioni.

6.5.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Giona deve preparare uno screencast (descrizione di una procedura tramite fotografie dello schermo) con l'aiuto di un suo collega per l'applicazione di un nuovo strumento introdotto nella sua azienda. A tal fine scrive un copione in modo che chi parli legga il testo giusto al momento indicato.

Attività tipica 2

Stefano prepara informazioni sul suo campo d'attività per una videoconferenza. A tal fine non usa una forma di presentazione tradizionale, bensì un nuovo strumento con un'interfaccia interattiva. Ciò consente ai partecipanti di scegliere le informazioni in modo autonomo.

6.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
e4.sp1a	Applicano gli aspetti principali della strutturazione audiovisiva delle informazioni (immagini, suoni, filmati) in modo adeguato ai destinatari. (C3)
e4.sp1b	Spiegano la struttura di un copione per produzioni audio e video. (C2)

e4.sp1c	Definiscono strumenti digitali adeguati alle situazioni per la preparazione di documentazioni e mezzi informativi. (C3)
e4.sp1d	Utilizzano i programmi di applicazione correnti per elaborare una bozza di diverse documentazioni e mezzi informativi. (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

e4.sp1b	Spiegano la struttura di un copione per produzioni audio e video. (C2)
---------	--

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

e4.sp1a	Applicano gli aspetti principali della strutturazione audiovisiva delle informazioni (immagini, suoni, filmati) in modo adeguato ai destinatari. (C3)
	<i>Valutano l'effetto dei colori e delle tonalità di colori in base a esempi concreti.</i>
	<i>Creano una presentazione chiara con un software idoneo.</i>
	<i>Elaborano e ottimizzano immagini in modo autonomo.</i>
	<i>Creano e ottimizzano registrazioni di suoni.</i>
	<i>Creano ed elaborano autonomamente registrazioni di filmati e le sviluppano in un breve video.</i>
e4.sp1c	Definiscono strumenti digitali adeguati alle situazioni per la preparazione di documentazioni e mezzi informativi. (C3)
	<i>Preparano sistematicamente immagini e fotografie per la pubblicazione su diverse piattaforme.</i>
e4.sp1d	Utilizzano i programmi di applicazione correnti per elaborare una bozza di diverse documentazioni e mezzi informativi. (C3)
	<i>Applicano le principali regole di formattazione per diversi canali (newsletter, rapporto d'esercizio, blog, pagina web, ecc.).</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

6.5.3 Mezzi di apprendimento

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

Elemento operativo

«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)

(evtl. in combinazione col CCO B)

_ Piccolo lavoro di progetto

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

* 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.