

Concetto nazionale di attuazione per la scuola professionale Impiegata di commercio / Impiegato di commercio AFC

3° anno di tirocinio

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

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

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

Versione: 1.2 del 25 ottobre 2021

Documento allestito da:

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

Sommario

1	Condizioni quadro derivanti dai documenti di base	4
1.1	Tabella della collaborazione tra i luoghi di formazione AFC	4
1.2	Panoramica del 3° anno di tirocinio	6
2	Campo di competenze operative A «Forme lavorative e organizzative agili»	14
2.1	Panoramica delle competenze operative	14
2.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento dei campi tematici corrispondenti	15
2.3	Campo di apprendimento 1: Lavoro di portfolio: io in quanto privato e professionista	15
2.4	Campo di apprendimento 2a: Relazioni sociali e immobili	17
2.5	Campo di apprendimento 2b: Finanze personali	19
2.6	Campo di apprendimento 3: Reti e marketing di se stessi	21
2.7	Campo di apprendimento 4a: Democrazia e media	23
2.8	Campo di apprendimento 4b: Mega-tendenze sociali	25
2.9	Campo di apprendimento 4c: Arte	30
2.10	Campo di apprendimento 5: Sviluppo sostenibile	32
2.11	Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale	35
3	Campo di competenze operative B «Interazione in un campo lavorativo interconnesso»	36
3.1	Panoramica delle competenze operative	36
3.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	36
3.3	Campo di apprendimento 1: Discutere su temi di economia e valutare le ripercussioni	36
3.4	Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale	39
4	Campo di competenze operative C «Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali»	40
4.1	Panoramica delle competenze operative	40
4.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	40
4.3	Campo di apprendimento 1: Svolgere ricerche sugli sviluppi nel settore della comunicazione e definire le misure da adottare	41
4.4	Campo di apprendimento 2: Applicare gli elementi della contabilità (opzione «finanze»)	42
4.5	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: Condurre colloqui complessi di conflitti e reclami nella lingua nazionale (opzione «comunicazione nella lingua nazionale»)	46
5.4	Campo di apprendimento 2: Condurre colloqui complessi con i clienti o i fornitori nella lingua straniera (opzione «comunicazione nella lingua straniera»)	48
5.5	Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale	51
6	Campo di competenze operative E «Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale»	52
6.1	Panoramica delle competenze operative	52
6.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	52
6.3	Campo di apprendimento 1: Installare e gestire banche dati e sistemi di amministrazione di informazioni (opzione «tecnologia»)	53
6.4	Campo di apprendimento 2: Analizzare grandi quantità di dati riferiti agli incarichi (opzione «tecnologia»)	55
6.5	Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale	58
7	Ausili di pianificazione	59
8	Allegato 1	60

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

1.2 Panoramica del 3° 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		80 lezioni
CO	Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO A	
a.1	Verificare e continuare lo sviluppo di competenze commerciali	
	a1.sp3c: Scelgono possibilità di formazione continua appropriate. (C4)	
a.2	Sviluppare e utilizzare reti nel settore commerciale	
	a2.sp2a: Elaborano e presentano una strategia volta a sviluppare e curare la rete personale. (C3)	
a.3	Accettare ed elaborare incarichi	
	a3.sp1a: Applicano i fattori rilevanti del marketing di se stessi. (C3)	
	a3.sp1b: Presentano le loro competenze in funzione dell'incarico e dell'obiettivo. (C3)	
	a3.sp1c: Si candidano in modo adeguato per un nuovo posto di lavoro. (C5)	
	a3.sp3a: Applicano gli strumenti correnti volti a misurare la soddisfazione dei committenti. (C3)	
	a3.sp4a: Valutano la percezione esterna della loro prestazione e forniscono un feedback adeguato agli input ricevuti. (C4)	
a.4	Agire nella società in qualità di persona responsabile	
	a4.sp4: Valutano diverse offerte immobiliari in base alle loro esigenze e possibilità finanziarie. (C3)	
	a4.sp9: Compilano la loro dichiarazione d'imposta. (C3)	

a4.sp10a: Spiegano gli sviluppi della mobilità regionale, nazionale e globale nonché le cause principali della stessa. (C2)

a4.sp10b: Descrivono l'influenza della mobilità sulla natura, sull'essere umano e sull'economia. (C2)

a4.sp11a: Analizzano l'influenza del loro stile di vita sulla natura. (C4)

a4.sp11b: Sviluppano misure volte a operare in modo ecologico. (C4)

a4.sp11c: Analizzano l'influenza del loro stile di vita sugli aspetti sociali di uno sviluppo sostenibile. (C4)

a4.sp11d: Analizzano l'influenza del loro comportamento in materia di consumi sugli aspetti economici di uno sviluppo sostenibile. (C4)

a4.sp11e: Sviluppano misure volte a operare in modo sostenibile in relazione a fattori sociali e/o economici. (C4)

a4.sp12: Sviluppano uno scenario futuro per la loro vita. (C5)

a.5 Integrare temi politici e consapevolezza culturale nelle azioni

a5.sp4: Si confrontano con eventi politici attuali, identificandone i principali gruppi d'interesse e gli ambiti conflittuali che ne derivano. (C4)

a5.sp5: Analizzano l'influenza dei responsabili delle decisioni politiche sulla loro opinione. (C4)

a5.sp6: Si formano un'opinione su temi politici e la motivano con argomentazioni. (C3)

a5.sp7: Analizzano il funzionamento dei media e la loro influenza sulla formazione dell'opinione. (C4)

a5.sp8: Si informano sulle questioni attuali della migrazione e della politica in materia di asilo. (C3)

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
	T1.4: Sviluppano obiettivi personali e un cosiddetto «vision board». (C5)
	T1.5: Distinguono le possibilità di ricerca di un posto di lavoro e ne cercano uno appropriato per se stessi. (C2)
	T1.7: Spiegano cause e conseguenze della disoccupazione. (C2)
	T1.8: Spiegano le misure da adottare in caso di un'eventuale disoccupazione. (C2)
	T1.9: Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)
T2	Campo tematico 2: Stile di vita individuale
	T2a.6: Giustificano la forma di abitazione appropriata per la propria situazione di vita nell'immediato futuro. (C3)
	T2a.7: Spiegano il protocollo di riconsegna dell'abitazione e l'elenco delle carenze o dei difetti. (C2)
	T2a.8: Giudicano semplici casi in materia di diritto di locazione. (C5)
	T2a.9: Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)
	T2b.11: Spiegano come avviene l'imposizione fiscale e l'incasso delle imposte. (C2)
	T2b.12: Illustrano i rimedi giuridici nella procedura di tassazione. (C2)
	T2b.13: Pianificano il pagamento delle proprie imposte. (C6)
	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

T4a.8: Illustrano il ruolo dei media in una democrazia e in una dittatura. (C2)

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

T4b.1: Disegnano a grandi linee la dimensione economica, sociale ed ecologica della globalizzazione. (C2)

T4b.2: Illustrano le cause della globalizzazione. (C2)

T4b.3: Spiegano le conseguenze della globalizzazione sull'uomo e sulla natura. (C2)

T4b.4: Analizzano scenari futuri per lo sviluppo globale. (C4)

T4b.5: Analizzano la propria mobilità in relazione all'inquinamento della natura. (C4)

T4b.6: Sviluppano dei principi a favore di una mobilità ecocompatibile. (C4)

T4b.7: Analizzano scenari futuri per lo sviluppo globale della mobilità. (C4)

T4b.8: Illustrano le cause politiche, economiche ed ecologiche della migrazione. (C2)

T4b.9: Descrivono le conseguenze della migrazione sul Paese d'origine e sul Paese di destinazione dei migranti. (C2)

T4b.10: Descrivono come la migrazione influenza culturalmente la società in Svizzera. (C2)

T4b.11: Analizzano se e in quale misura l'integrità e la dignità dei migranti sono messe a repentaglio. (C4)

T4b.12: Analizzano scenari futuri per lo sviluppo globale della migrazione. (C4)

T4b.13: Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

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

T4c.3: Riflettono sull'arte quale espressione della società. (C4)

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

CCO B	Interazione in un campo lavorativo interconnesso	80 lezioni
--------------	---	-------------------

CO	Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO B
-----------	--

b.3	Partecipare a discussioni tecniche di natura economica
------------	---

b3.sp1a: Descrivono gli sviluppi e le interazioni principali in ambito economico (interazioni politico-economiche, principi dell'economia di mercato, evoluzione congiunturale, politica economica, monetaria e finanziaria, politica sociale e del mercato del lavoro). (C2)

b3.sp1b: Identificano gli aspetti etici, morali, tecnologici, ecologici, sostenibili e giuridici in temi economici attuali e integrano tali aspetti in discussioni tecniche di natura economica. (C3)

b3.sp4a: Valutano le ripercussioni degli sviluppi in ambito economico e politico-economico su un'azienda. (C4)

CCO C	Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali	160 lezioni
--------------	--	--------------------

CO	Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO C
-----------	--

c.4	Realizzare attività di marketing e di comunicazione
------------	--

c4.sp3a: Analizzano la loro comunicazione in funzione dei destinatari e ne traggono misure di miglioramento. (C4)

c4.sp4a: Svolgono ricerche sugli sviluppi nel settore della comunicazione. (C3)

c.6 Elaborare compiti nell'ambito della contabilità finanziaria (opzione «finanze»)

c6.sp1a: Spiegano gli elementi e le interazioni principali della contabilità (bilancio, conto economico, liquidità, libri ausiliari, fatture di contributi di copertura e questionari su conteggi aziendali) rispettando le prescrizioni giuridiche rilevanti. (C2)

c6.sp1b: Applicano gli elementi principali della contabilità (conto economico, bilancio, libri ausiliari, fatture di contributi di copertura). (C3)

c6.sp1c: Registrano la contabilità rispettando le direttive giuridiche rilevanti. (C3)

c6.sp2a: Descrivono le caratteristiche centrali della contabilità relativa agli stipendi, comprese le deduzioni sociali. (C2)

c6.sp2b: Spiegano la struttura di un conteggio dello stipendio e di una dichiarazione dei salari. (C2)

c6.sp3a: Spiegano i principi fondamentali della chiusura annuale nella contabilità finanziaria. (C2)

c6.sp4a: Individuano e interpretano le divergenze tra preventivi e cifre effettive. (C4)

CCO D Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori

240 lezioni

CO Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO D

d.5 Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua nazionale (opzione «comunicazione nella lingua nazionale»)

d5.sp1a: Applicano le tecniche degli small talks. (C3)

d5.sp1b: Verificano l'adeguatezza dei contenuti e la qualità degli small talks. (C3)

d5.sp2a: Applicano i punti principali della comunicazione scritta con clienti e fornitori impegnativi. (C3)

d5.sp2b: Conducono consulenze e trattative complesse. (C3)

d5.sp4a: Spiegano il modello dei livelli di escalation in un conflitto. (C2)

d5.sp4b: Applicano tecniche che consentono loro di risolvere i conflitti. (C3)

d5.sp5a: Conducono colloqui complessi incentrati su conflitti e reclami. (C3)

d5.sp6a: Analizzano le consulenze, vendite e trattative complesse affrontate e ne traggono miglioramenti per i colloqui futuri. (C4)

d.6 Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua straniera (opzione «comunicazione nella lingua straniera»)

d6.sp1a: Applicano le tecniche degli small talks. (C3)

d6.sp1b: Verificano l'adeguatezza dei contenuti e la qualità degli small talks. (C3)

d6.sp2a: Applicano i punti principali della comunicazione scritta con clienti e fornitori impegnativi. (C3)

d6.sp2b: Conducono consulenze e trattative complesse. (C3)

d6.sp2c: Comunicano sia nella lingua nazionale che in una lingua straniera. (C3)

d6.sp4a: Spiegano il modello dei livelli di escalation in un conflitto. (C2)

d6.sp4b: Applicano tecniche che consentono loro di risolvere i conflitti. (C3)

d6.sp5a: Conducono colloqui complessi incentrati su conflitti e reclami. (C3)

d6.sp6a: Analizzano le consulenze, vendite e trattative complesse affrontate e ne traggono miglioramenti per i colloqui futuri. (C4)

CCO E Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale	120 lezioni
CO Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO E	
e.5 Installare e gestire tecnologie in ambito commerciale (opzione «tecnologia»)	
e5.sp1a: Elaborano strutture per banche dati e sistemi di amministrazione di informazioni. (C3)	
e5.sp2a: Elaborano banche dati e sistemi di amministrazione di informazioni (CMS) e li gestiscono. (C3)	
e5.sp3a: Rispondono a domande impegnative sull'utilizzo dei programmi di applicazione correnti nonché delle banche dati e dei sistemi di amministrazione di informazioni nell'ambito del supporto di primo livello. (C3)	
e5.sp4a: Spiegano la logica fondamentale dei linguaggi di programmazione. (C2)	
e5.sp5a: Spiegano i criteri qualitativi e quantitativi per la scelta di tecnologie nel settore commerciale. (C2)	
e5.sp5b: Confrontano diverse offerte per l'acquisto e l'adattamento di infrastrutture tecnologiche nel settore commerciale e ne traggono raccomandazioni fondate. (C4)	
e.6 Analizzare in azienda grandi quantità di dati riferiti agli incarichi (opzione «tecnologia»)	
e6.sp1a: Applicano le fasi procedurali previste per il rilevamento, l'elaborazione e l'analisi dei dati. (C3)	
e6.sp1b: Analizzano grandi quantità di dati. (C3)	
e6.sp1c: Applicano strategie avanzate per la ricerca di informazioni in Internet. (C3)	
e6.sp2a: Cercano e filtrano informazioni rilevanti da grandi quantità di dati. (C4)	
e6.sp3a: Presentano le analisi dei dati in modo adeguato ai destinatari utilizzando ausili e programmi appropriati. (C3)	
e6.sp4a: Analizzano i risultati delle loro ricerche e ne traggono conclusioni fondate. (C5)	

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
------------	--

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.

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.

a.2	Sviluppare e utilizzare reti nel settore commerciale
------------	---

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.

a.3	Accettare ed elaborare incarichi
------------	---

Gli impiegati di commercio promuovono il loro profilo delle competenze per incarichi commerciali in situazioni concorrenziali interne ed esterne all'azienda. Gli impiegati di commercio forniscono servizi professionali ai sensi degli incarichi assegnati. Verificano l'esecuzione e la soddisfazione dei committenti. Riflettono sul successo, analizzano le loro azioni e ne traggono conseguenze.

a.4	Agire nella società in qualità di persona responsabile
------------	---

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.

Gli impiegati di commercio sviluppano in modo consapevole la loro identità digitale e riflettono sull'efficacia auspicata nella società e nell'azienda.

a.5	Integrare temi politici e consapevolezza culturale nelle azioni
------------	--

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.

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.).

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

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

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO / Tema	Numero di lezioni
CA 1: Lavoro di portfolio: io in quanto privato e professionista	a.1/a.3/T1	8
CA 2a: Relazioni sociali e immobili	a.4/T2	7,5
CA 2b: Finanze personali	a.4/T2	4,5
CA 3: Reti e marketing di se stessi	a.2/a.3/T3	8
CA 4a: Democrazia e media	a.5/T4	16
CA 4b: Mega-tendenze sociali		20
Possibilità di scelta 1: Globalizzazione	a.4/T4	20
Possibilità di scelta 2: Mobilità	a.4/T4	20
Possibilità di scelta 3: Migrazione	a.4/a.5/T4	20
CA 4c: Arte	a.5/T4	8
CA 5: Sviluppo sostenibile		8
Possibilità di scelta 1: Cambiamenti climatici	a.4/T5	8
Possibilità di scelta 2: Società e mercato	a.4/T5	8

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

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

2.3.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Teresa racconta alla sua collega che suo padre è stato licenziato qualche mese prima. Da allora è alla ricerca di un impiego, ma finora non ha avuto successo. Teresa lo aiuta a compilare i moduli dell'ufficio del lavoro.

Attività tipica 2

Manuel sta per concludere il tirocinio. Poiché gli piacerebbe continuare a lavorare per la sua azienda di tirocinio, si informa sulle posizioni aperte nel mercato del lavoro interno. Per la candidatura aggiorna il suo curriculum e lo completa con i reparti dell'azienda in cui ha lavorato e con le attività svolte durante il tirocinio.

2.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

a1.sp3c	Scelgono possibilità di formazione continua appropriate. (C4)
T1.4	Sviluppano obiettivi personali e un cosiddetto «vision board». (C5)
T1.5	Distinguono le possibilità di ricerca di un posto di lavoro e ne cercano uno appropriato per se stessi. (C2)
a3.sp1c	Si candidano in modo adeguato per un nuovo posto di lavoro. (C5)
T1.7	Spiegano cause e conseguenze della disoccupazione. (C2)
T1.8	Spiegano le misure da adottare in caso di un'eventuale disoccupazione. (C2)
T1.9	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

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

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

T1.5	Distinguono le possibilità di ricerca di un posto di lavoro e ne cercano uno appropriato per se stessi. (C2)
T1.7	Spiegano cause e conseguenze della disoccupazione. (C2)
	<i>Spiegano la differenza tra il tasso di disoccupazione e il tasso di mancanza di attività lucrativa.</i>
	<i>Fanno una distinzione tra disoccupazione congiunturale, stagionale, strutturale e frizionale.</i>
T1.8	Spiegano le misure da adottare in caso di un'eventuale disoccupazione. (C2)
	<i>Fanno una distinzione tra le misure personali, le misure dell'azienda e le misure politiche e sociali quale tutt'uno per la lotta contro la disoccupazione.</i>

ne.

Spiegano le condizioni per l'accesso a formazioni continue in base alla sistematica del sistema di formazione svizzero. (a1.sp3c)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

a1.sp3c	Scelgono possibilità di formazione continua appropriate. (C4)
a3.sp1c	Si candidano in modo adeguato per un nuovo posto di lavoro. (C5)
T1.4	Sviluppano obiettivi personali e un cosiddetto «vision board». (C5) <i>Sviluppano un'idea personale del loro futuro privato e professionale con l'ausilio di un cosiddetto «vision board».</i>
a3.sp1c	Si candidano in modo adeguato per un nuovo posto di lavoro. (C5) <i>Aggiornano costantemente i loro dossier di candidatura.</i>
T1.9	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

2.3.3 Mezzi di apprendimento

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

Elemento operativo

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

«a.3: Accettare ed elaborare incarichi»

2.4 Campo di apprendimento 2a: Relazioni sociali e immobili

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

2.4.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Sabina e il suo compagno Marco vogliono andare a convivere in un appartamento in affitto. È il primo appartamento che Sabina affitta, ma la ragazza ha un'idea chiara su come dovrebbe essere. Marco la riporta con i piedi per terra e le chiede di calcolare tutti i costi che dovranno sostenere.

Attività tipica 2

Marco e Sabina hanno scelto l'appartamento in cui andranno a vivere e Marco riceve le chiavi dalla proprietaria nell'appartamento. È il momento di stilare l'elenco delle carenze o dei difetti e la proprietaria ha già preparato il verbale di consegna.

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

T2a.6	Giustificano la forma di abitazione appropriata per la propria situazione di vita nell'immediato futuro. (C3)
a4.sp4	Valutano diverse offerte immobiliari in base alle loro esigenze e possibilità finanziarie. (C3)
T2a.7	Spiegano il protocollo di riconsegna dell'abitazione e l'elenco delle carenze o dei difetti. (C2)
T2a.8	Giudicano semplici casi in materia di diritto di locazione. (C5)
T2a.9	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

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

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

	<i>Confrontano diverse forme di abitazione menzionandone i vantaggi e gli svantaggi. (T2a.6)</i>
	<i>Spiegano i costi da sostenere in materia di immobili. (a4.sp4)</i>
T2a.7	Spiegano il protocollo di riconsegna dell'abitazione e l'elenco delle carenze o dei difetti. (C2)

Descrivono i diritti e i doveri delle parti contraenti nel diritto di locazione.
 (T2a.8)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

T2a.6	Giustificano la forma di abitazione appropriata per la propria situazione di vita nell'immediato futuro. (C3)
a4.sp4	Valutano diverse offerte immobiliari in base alle loro esigenze e possibilità finanziarie. (C3)
	<i>Elaborano un foglio elettronico per confrontare e valutare le ripercussioni finanziarie delle diverse offerte immobiliari.</i>
T2a.8	Giudicano semplici casi in materia di diritto di locazione. (C5)
	<i>Risolvono semplici problemi giuridici in materia di pigioni abusive, carenze o difetti nella cosa locata, responsabilità, sublocazione, prescrizioni per la disdetta (termine di preavviso) con l'aiuto del Codice delle obbligazioni.</i>
T2a.9	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

2.4.3 Mezzi di apprendimento

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

Elemento operativo

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

2.5 Campo di apprendimento 2b: Finanze personali

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **4,5** lezioni.

2.5.1 Attività tipica

Tatiana, persona in formazione, compila la sua dichiarazione d'imposta annuale. A tal fine ha già preparato tutta la documentazione necessaria. In fase di elaborazione, tuttavia, constata che mancano dei documenti. La scadenza per l'inoltro è imminente, perciò deve chiedere una proroga.

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

a4.sp9	Compilano la loro dichiarazione d'imposta. (C3)
T2b.11	Spiegano come avviene l'imposizione fiscale e l'incasso delle imposte. (C2)
T2b.12	Illustrano i rimedi giuridici nella procedura di tassazione. (C2)
T2b.13	Pianificano il pagamento delle proprie imposte. (C6)
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

	<i>Citano la sovranità fiscale, il soggetto fiscale, l'oggetto dell'imposta e il contribuente di fatto per le imposte sul reddito e sulla sostanza. (a4.sp9)</i>
	<i>Spiegano quale documentazione deve avere pronta una persona privata per la compilazione della dichiarazione d'imposta. (a4.sp9)</i>
	<i>Descrivono lo scopo delle imposte. (a4.sp9)</i>
	<i>Citano le principali tipologie di imposte a livello federale, cantonale e comunale. (a4.sp9)</i>
T2b.11	Spiegano come avviene l'imposizione fiscale e l'incasso delle imposte. (C2)
T2b.12	Illustrano i rimedi giuridici nella procedura di tassazione. (C2)
	<i>Spiegano l'importanza dell'aliquota d'imposta e della progressione delle imposte in base alle imposte sul reddito e sulla sostanza. (T2b.13)</i>
	<i>Illustrano le peculiarità e le differenze tra le imposte dirette e quelle indirette. (T2b.13)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

a4.sp9	Compilano la loro dichiarazione d'imposta. (C3)
	<i>Compilano la dichiarazione d'imposta di una persona privata in base a un caso prestabilito. (a4.sp9)</i>
T2b.13	Pianificano il pagamento delle proprie imposte. (C6)
T2b.14	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.4: Agire nella società in qualità di persona responsabile»

2.6 Campo di apprendimento 3: Reti e marketing di se stessi

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

2.6.1 Attività tipica

Attività tipica 1

La superiore di Louis gli comunica che il direttore delle vendite ha appuntamento con una potenziale cliente per presentarle un nuovo segmento di prodotti dell'azienda. Poiché Louis era presente al colloquio di vendita precedente, la superiore gli affida l'incarico di preparare la presentazione.

Attività tipica 2

A una fiera Filippo ha stretto nuovi contatti che accrescono la sua attività anche nei canali social media professionali. Vuole anche restare collegato in rete con i colleghi della sua azienda e si ripromette di postare occasionalmente aggiornamenti nell'ambiente sociale dell'intranet aziendale.

Attività tipica 3

Carolina riceve un feedback da una collega che lavora nella sua azienda da appena due mesi. La nuova collega ha origliato un colloquio tra Carolina e una persona interessata a stipulare un'assicurazione e reputa che Carolina sia stata troppo insistente e saccente.

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

a2.sp2a	Elaborano e presentano una strategia volta a sviluppare e curare la rete personale. (C3)
a3.sp1a	Applicano i fattori rilevanti del marketing di se stessi. (C3)
a3.sp1b	Presentano le loro competenze in funzione dell'incarico e dell'obiettivo. (C3)
a3.sp3a	Applicano gli strumenti correnti volti a misurare la soddisfazione dei committenti. (C3)
a3.sp4a	Valutano la percezione esterna della loro prestazione e forniscono un feedback adeguato agli input ricevuti. (C4)
T3a.1	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

Citano i propri punti forti e deboli. (a3.sp1a)

Formulano tre messaggi chiave da trasmettere nella presentazione di sé stessi. (a3.sp1a)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

a2.sp2a	Elaborano e presentano una strategia volta a sviluppare e curare la rete personale. (C3)
a3.sp1a	Applicano i fattori rilevanti del marketing di se stessi. (C3)
a3.sp1b	Presentano le loro competenze in funzione dell'incarico e dell'obiettivo. (C3)
a3.sp3a	Applicano gli strumenti correnti volti a misurare la soddisfazione dei committenti. (C3)

a3.sp4a	Valutano la percezione esterna della loro prestazione e forniscono un feedback adeguato agli input ricevuti. (C4)
T3a.1	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.2: Sviluppare e utilizzare reti nel settore commerciale»

«a.3: Accettare ed elaborare incarichi»

2.7 Campo di apprendimento 4a: Democrazia e media

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

2.7.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Luisa è abbonata alla newsletter dei Giovani Verdi. È una convinta sostenitrice delle campagne del partito e durante l'orario di lavoro avvia una discussione politica sui temi della prossima votazione. La sua collega non lo ritiene adeguato e abbandona il locale a titolo dimostrativo.

Attività tipica 2

Luca ha sentito che in Corea del Nord le notizie vengono comunicate da un'unica emittente televisiva e che non sono disponibili emittenti straniere. Non riesce proprio a immaginarsi di guardare sempre le notizie della stessa emittente. Infatti, Luca guarda spesso anche le notizie comunicate da emittenti all'estero e segue volentieri gli eventi dei paesi limitrofi.

2.7.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

a5.sp4	Si confrontano con eventi politici attuali, identificandone i principali gruppi d'interesse e gli ambiti conflittuali che ne derivano. (C4)
a5.sp5	Analizzano l'influenza dei responsabili delle decisioni politiche sulla loro opinione. (C4)
a5.sp6	Si formano un'opinione su temi politici e la motivano con argomentazioni. (C3)
T4a.8	Illustrano il ruolo dei media in una democrazia e in una dittatura. (C2)
a5.sp7	Analizzano il funzionamento dei media e la loro influenza sulla formazione dell'opinione. (C4)
T4a.9	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

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

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

	<i>Descrivono i partiti nonché le organizzazioni mantello dei datori di lavoro e dei lavoratori in Svizzera. (a5.sp4)</i>
	<i>Spiegano il contenuto e gli argomenti favorevoli e contrari di almeno due oggetti attuali sottoposti a votazione federale. (a5.sp4)</i>
T4a.8	Illustrano il ruolo dei media in una democrazia e in una dittatura. (C2)
	<i>Spiegano la differenza tra i media finanziati dallo Stato e quelli finanziati completamente da privati. (a5.sp7)</i>
	<i>Descrivono le ripercussioni della bolla di filtraggio nell'acquisizione di informazioni in internet e sui social media. (a5.sp7)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

a5.sp4	Si confrontano con eventi politici attuali, identificandone i principali gruppi d'interesse e gli ambiti conflittuali che ne derivano. (C4)
a5.sp5	Analizzano l'influenza dei responsabili delle decisioni politiche sulla loro opinione. (C4)

a5.sp6	Si formano un'opinione su temi politici e la motivano con argomentazioni. (C3)
a5.sp7	Analizzano il funzionamento dei media e la loro influenza sulla formazione dell'opinione. (C4)
T4a.9	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

2.7.3 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»

2.8 Campo di apprendimento 4b: Mega-tendenze sociali

Questo campo di apprendimento comprende **3** possibilità di scelta. Per **ogni** possibilità di scelta sono a disposizione **20** lezioni.

2.8.1 Possibilità di scelta 1: Globalizzazione

Per questa possibilità di scelta sono a disposizione **20** lezioni.

2.8.1.1 Attività tipica

Tina ama viaggiare -soprattutto le piace andare a Porto Rico. Decide quindi di trasferirsi sull'isola caraibica, continuando però a lavorare per il suo datore di lavoro svizzero che ha una filiale proprio lì. Una volta all'anno trascorre una settimana in Svizzera per partecipare a un grande convegno a porte chiuse nella sede principale dell'azienda.

2.8.1.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione della possibilità di scelta 1	
T4b.1	Disegnano a grandi linee la dimensione economica, sociale ed ecologica della globalizzazione. (C2)
T4b.2	Illustrano le cause della globalizzazione. (C2)
T4b.3	Spiegano le conseguenze della globalizzazione sull'uomo e sulla natura. (C2)
T4b.4	Analizzano scenari futuri per lo sviluppo globale. (C4)
a4.sp12	Sviluppano uno scenario futuro per la loro vita. (C5)
T4b.13	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

T4b.1	Disegnano a grandi linee la dimensione economica, sociale ed ecologica della globalizzazione. (C2)
T4b.2	Illustrano le cause della globalizzazione. (C2) <i>Descrivono le opportunità e i rischi della globalizzazione e del libero scambio.</i>
T4b.3	Spiegano le conseguenze della globalizzazione sull'uomo e sulla natura. (C2) <i>Descrivono possibili vincitori e perdenti nella ripartizione internazionale del lavoro.</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

T4b.4	Analizzano scenari futuri per lo sviluppo globale. (C4) <i>Analizzano possibili scenari futuri considerando la dimensione economica, sociale ed ecologica.</i>
a4.sp12	Sviluppano uno scenario futuro per la loro vita. (C5)
T4b.13	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

2.8.1.3 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»

2.8.2 Possibilità di scelta 2: Mobilità

Per questa possibilità di scelta sono a disposizione **20** lezioni.

2.8.2.1 Attività tipica

Rodrigo va al lavoro in bicicletta anche quando piove. Vuole infatti risparmiare per comprarsi un'automobile elettrica. La sua collega va al lavoro tutti i giorni in SUV anche se abita in un comune limitrofo. In pausa pranzo discutono appassionatamente di questa grande differenza.

2.8.2.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione della possibilità di scelta 2

a4.sp10a	Spiegano gli sviluppi della mobilità regionale, nazionale e globale nonché le cause principali della stessa. (C2)
a4.sp10b	Descrivono l'influenza della mobilità sulla natura, sull'essere umano e sull'economia. (C2)
T4b.5	Analizzano la propria mobilità in relazione all'inquinamento della natura. (C4)
T4b.6	Sviluppano dei principi a favore di una mobilità ecocompatibile. (C4)
T4b.7	Analizzano scenari futuri per lo sviluppo globale della mobilità. (C4)
a4.sp12	Sviluppano uno scenario futuro per la loro vita. (C5)
T4b.13	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

a4.sp10a	Spiegano gli sviluppi della mobilità regionale, nazionale e globale nonché le cause principali della stessa. (C2)
a4.sp10b	Descrivono l'influenza della mobilità sulla natura, sull'essere umano e sull'economia. (C2)
	<i>Spiegano le possibili misure volte a ridurre l'impronta ecologica nell'ambito della mobilità. (T4b.6)</i>
	<i>Descrivono almeno due diversi scenari futuri per lo sviluppo globale della mobilità. (T4b.7)</i>
	<i>Spiegano il funzionamento e l'importanza delle tasse d'incentivazione per il controllo della mobilità. (a4.sp10b)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

T4b.5	Analizzano la propria mobilità in relazione all'inquinamento della natura. (C4)
	<i>Applicano un modello corrente per l'analisi della mobilità e dei costi interni ed esterni che ne derivano.</i>
T4b.6	Sviluppano dei principi a favore di una mobilità ecocompatibile. (C4)
T4b.7	Analizzano scenari futuri per lo sviluppo globale della mobilità. (C4)
a4.sp12	Sviluppano uno scenario futuro per la loro vita. (C5)
T4b.13	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

2.8.2.3 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»

2.8.3 Possibilità di scelta 3: Migrazione

Per questa possibilità di scelta sono a disposizione **20** lezioni.

2.8.3.1 Attività tipica

Pryana è migrata in Svizzera con i suoi genitori quando era piccola. Un suo nuovo collega, Suri, frequenta il primo anno di tirocinio nell'azienda in cui lavora. I due stanno parlando dei motivi della loro migrazione quando arriva una collega svizzera, che li ascolta con estremo interesse e chiede loro informazioni sulle condizioni lavorative nei loro paesi di provenienza.

2.8.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione della possibilità di scelta 3	
T4b.8	Illustrano le cause politiche, economiche ed ecologiche della migrazione. (C2)
T4b.9	Descrivono le conseguenze della migrazione sul Paese d'origine e sul Paese di destinazione dei migranti. (C2)
T4b.10	Descrivono come la migrazione influenza culturalmente la società in Svizzera. (C2)
a5.sp8	Si informano sulle questioni attuali della migrazione e della politica in materia di asilo. (C3)
T4b.11	Analizzano se e in quale misura l'integrità e la dignità dei migranti sono messe a repentaglio. (C4)
T4b.12	Analizzano scenari futuri per lo sviluppo globale della migrazione. (C4)
a4.sp12	Sviluppano uno scenario futuro per la loro vita. (C5)
T4b.13	Lavorano al proprio portfolio personale. (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

T4b.8	Illustrano le cause politiche, economiche ed ecologiche della migrazione. (C2)
T4b.9	Descrivono le conseguenze della migrazione sul Paese d'origine e sul Paese di destinazione dei migranti. (C2)
T4b.10	Descrivono come la migrazione influenza culturalmente la società in Sviz-

zera. (C2)
<i>Descrivono le maggiori ondate di migrazione, emigrazione e immigrazione in Svizzera.</i>
<i>Descrivono almeno due diversi scenari futuri per lo sviluppo globale della migrazione. (T4b.12)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

a5.sp8	Si informano sulle questioni attuali della migrazione e della politica in materia di asilo. (C3)
T4b.11	Analizzano se e in quale misura l'integrità e la dignità dei migranti sono messe a repentaglio. (C4)
T4b.12	Analizzano scenari futuri per lo sviluppo globale della migrazione. (C4)
a4.sp12	Sviluppano uno scenario futuro per la loro vita. (C5)
T4b.13	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

2.8.3.3 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»

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

2.9 Campo di apprendimento 4c: Arte

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

2.9.1 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.

2.9.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

a5.sp9	Presentano l'influenza di diverse forme d'arte sulla loro persona. (C3)
T4c.2	Vivono l'arte sul posto e ne analizzano gli effetti su se stessi. (C4)
T4c.3	Riflettono sull'arte quale espressione della società. (C4)
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

-

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

a5.sp9	Presentano l'influenza di diverse forme d'arte sulla loro persona. (C3)
T4c.2	Vivono l'arte sul posto e ne analizzano gli effetti su se stessi. (C4)
T4c.3	Riflettono sull'arte quale espressione della società. (C4)
	<i>Riflettono sull'arte basandosi su almeno due esempi del presente.</i>
T4c.4	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

2.9.3 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»

2.10 Campo di apprendimento 5: Sviluppo sostenibile

Questo campo di apprendimento comprende 2 possibilità di scelta. Per ogni possibilità di scelta sono a disposizione 8 lezioni.

2.10.1 Possibilità di scelta 1: Cambiamenti climatici

2.10.1.1 Attività tipica

Osvaldo è vegano da due anni. È fortemente convinto del fatto che l'allevamento di bestiame da latte possa danneggiare il clima in modo sostenibile. La soia con cui vengono sfamati gli animali è ottenuta disboscando le foreste tropicali. Per questi motivi, Osvaldo compra alimenti esclusivamente da aziende regionali e si è impegnato a favore di un'iniziativa che sostiene l'alimentazione del bestiame da latte con soia coltivata in Svizzera. Un collega di Osvaldo, figlio di un contadino, si interessa all'impegno di Osvaldo e si informa sulle possibilità a disposizione.

2.10.1.2 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

T5.1	Illustrano le cause e le conseguenze del cambiamento climatico. (C2)
T5.2	Sulla base degli eventi attuali illustrano come si manifesta il cambiamento climatico. (C3)
T5.3	Analizzano gli influssi che le nuove tecnologie esercitano sulla natura e sul clima. (C4)
a4.sp11a	Analizzano l'influenza del loro stile di vita sulla natura. (C4)
a4.sp11b	Sviluppano misure volte a operare in modo ecologico. (C4)

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

T5.1	Illustrano le cause e le conseguenze del cambiamento climatico. (C2)
	<i>Spiegano almeno tre fenomeni dei cambiamenti climatici. (T5.2)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

T5.2	Sulla base degli eventi attuali illustrano come si manifesta il cambiamento climatico. (C3)
T5.3	Analizzano gli influssi che le nuove tecnologie esercitano sulla natura e sul clima. (C4)
a4.sp11a	Analizzano l'influenza del loro stile di vita sulla natura. (C4)
a4.sp11b	Sviluppano misure volte a operare in modo ecologico. (C4)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

2.10.1.3 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»

2.10.2 Possibilità di scelta 2: Società e mercato

2.10.2.1 Attività tipica

Sibilla adora fare shopping e comprare vestiti. È sempre alla ricerca di occasioni e spesso compra un nuovo capo di abbigliamento anche se ne ha già uno identico nell'armadio. La collega di Sibilla reputa intollerabile il suo comportamento in materia di consumi e le mostra un documentario su Netflix per farle capire come vengono fabbricati i vestiti a basso costo che compra e quali conseguenze può avere il suo consumo. Sibilla non rimane molto impressionata e sostiene che se lei non comprasse nulla, l'economia andrebbe presto a rotoli.

2.10.2.2 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

a4.sp11c	Analizzano l'influenza del loro stile di vita sugli aspetti sociali di uno sviluppo sostenibile. (C4)
----------	---

a4.sp11d	Analizzano l'influenza del loro comportamento in materia di consumi sugli aspetti economici di uno sviluppo sostenibile. (C4)
a4.sp11e	Sviluppano misure volte a operare in modo sostenibile in relazione a fattori sociali e/o economici. (C4)
T5.4	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

-

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

a4.sp11c	Analizzano l'influenza del loro stile di vita sugli aspetti sociali di uno sviluppo sostenibile. (C4)
a4.sp11d	Analizzano l'influenza del loro comportamento in materia di consumi sugli aspetti economici di uno sviluppo sostenibile. (C4)
a4.sp11e	Sviluppano misure volte a operare in modo sostenibile in relazione a fattori sociali e/o economici. (C4)
T5.4	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

2.10.2.3 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»

2.11 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.3	Partecipare a discussioni tecniche di natura economica
<p>Gli impiegati di commercio discutono di temi economici con i colleghi nell'azienda. Si formano una propria opinione e partecipano attivamente a discorsi, considerando anche temi quali l'etica, la morale, la tecnologia, l'ecologia, la sostenibilità e il diritto. In caso di dubbi, chiedono aiuto o svolgono ricerche su internet. In questo contesto si interrogano sulla serietà e sulla qualità delle informazioni reperite nei media e di altre fonti d'informazione in base alle loro conoscenze pregresse. Gli impiegati di commercio riflettono sugli attuali sviluppi politico-economici in relazione al ramo economico e all'azienda in cui sono attivi come professionisti. Gli impiegati di commercio spiegano gli interessi specifici dell'azienda nei confronti di diversi gruppi d'interesse.</p>	

3.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Discutere su temi di economia e valutare le ripercussioni	b.3	80

3.3 Campo di apprendimento 1: Discutere su temi di economia e valutare le ripercussioni

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **80** lezioni.

3.3.1 Attività tipica

Mattia sta svolgendo il tirocinio presso una fabbrica svizzera di cioccolato. L'evoluzione del tasso di cambio e la sua influenza sull'azienda sono spesso tema di discussione in pausa pranzo. Mattia sa che in passato ci sono stati periodi in cui il franco svizzero era molto forte, per poi indebolirsi rispetto all'euro. La fabbrica di cioccolato esporta infatti una parte dei suoi prodotti all'estero.

3.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

b3.sp1a	Descrivono gli sviluppi e le interazioni principali in ambito economico (interazioni politico-economiche, principi dell'economia di mercato, evoluzione congiunturale, politica economica, monetaria e finanziaria, politica sociale e del mercato del lavoro). (C2)
b3.sp1b	Identificano gli aspetti etici, morali, tecnologici, ecologici, sostenibili e giuridici in temi economici attuali e integrano tali aspetti in discussioni tecniche di natura economica. (C3)
b3.sp4a	Valutano le ripercussioni degli sviluppi in ambito economico e politico-economico su un'azienda. (C4)

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

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

b3.sp1a	Descrivono gli sviluppi e le interazioni principali in ambito economico (interazioni politico-economiche, principi dell'economia di mercato, evoluzione congiunturale, politica economica, monetaria e finanziaria, politica sociale e del mercato del lavoro). (C2)
---------	--

Descrivono le esigenze e diversi tipi di beni come mezzo per soddisfare i bisogni.

Descrivono le interazioni fondamentali dell'economia globale in base al ciclo economico lungo.

Descrivono il prodotto interno lordo.

Spiegano il funzionamento di un mercato con l'aiuto di diagrammi di quantità e diagrammi di prezzo.

Citano esempi in merito ai diversi tipi di carenze del mercato.

Spiegano l'elasticità del prezzo della domanda e la funzione di controllo dei prezzi con l'aiuto di esempi.

Citano esempi relativi ai diversi tipi di carenze di mercato.

Illustrano le caratteristiche, le cause e le conseguenze dell'inflazione, della deflazione e della stagflazione.

Spiegano la misurazione dell'inflazione con l'indice nazionale dei prezzi al consumo.

Spiegano le fasi del ciclo congiunturale in base ai tipici cambiamenti del flusso di beni, del flusso di denaro, della disoccupazione, del rincaro, degli

interessi nonché delle entrate e delle uscite delle amministrazioni pubbliche.

Spiegano l'obiettivo della politica monetaria e fiscale.

Illustrano tipici conflitti economici di obiettivi che si sviluppano nella politica congiunturale.

Descrivono gli obiettivi e gli strumenti della politica fiscale pubblica.

Spiegano il senso e il funzionamento del freno all'indebitamento.

Illustrano gli effetti della politica monetaria della Banca nazionale svizzera sulla massa monetaria, sugli interessi e sul tasso di cambio.

Descrivono i fattori determinanti della crescita economica e del benessere.

Descrivono le cause e le conseguenze del cambiamento strutturale in almeno due rami selezionati.

Spiegano gli obiettivi della politica economica e sociale (stabilità dei prezzi, pieno impiego, crescita economica, bilancio equilibrato dello Stato, compensazione sociale, equilibrio in materia di economia estera e qualità ambientale) e la loro importanza per l'economia globale.

Illustrano con l'aiuto di esempi i conflitti esistenti tra i singoli obiettivi della politica economica e sociale.

Descrivono gli approcci e le sfide della politica sociale con l'aiuto di esempi per le diverse fasi di vita.

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

b3.sp1b	Identificano gli aspetti etici, morali, tecnologici, ecologici, sostenibili e giuridici in temi economici attuali e integrano tali aspetti in discussioni tecniche di natura economica. (C3)
b3.sp4a	Valutano le ripercussioni degli sviluppi in ambito economico e politico-economico su un'azienda. (C4)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

3.3.3 Mezzi di apprendimento

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

Elemento operativo

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

3.4 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 orale)

- _ Simulazioni pratiche
- _ Discussione di gruppo
- _ Mini Cases

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.4	Realizzare attività di marketing e di comunicazione
<p>Gli impiegati di commercio comunicano nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera in modo conforme al concetto d'informazione e di comunicazione della loro azienda.</p> <p>Gli impiegati di commercio si informano regolarmente sugli sviluppi nel settore della comunicazione (strumenti, forme, ecc.). Elaborano idee su come apportare novità nell'azienda. Svolgono test corrispondenti tenendo conto delle direttive aziendali. Pianificano attività di comunicazione tramite diversi canali di comunicazione. In questo contesto tengono conto delle particolarità del rispettivo canale (frequenza, lingua, formale/informale, ecc.) e del grado di efficacia dello stesso (numero di persone raggiunte, costi/benefici, ecc.).</p>	
c.6	Elaborare compiti nell'ambito della contabilità finanziaria (opzione «finanze»)
<p>Gli impiegati di commercio tengono libri ausiliari (creditori, debitori, ecc.), registrano la contabilità e archiviano i giustificativi corrispondenti. In questo contesto tengono conto delle prescrizioni aziendali e giuridiche.</p> <p>Gli impiegati di commercio tengono la contabilità relativa agli stipendi. Informano i collaboratori in modo competente sulle prescrizioni giuridiche e aziendali corrispondenti.</p> <p>Gli impiegati di commercio eseguono compiti e incarichi per l'elaborazione della chiusura annuale.</p> <p>Gli impiegati di commercio lavorano con obiettivi di preventivo e identificano per tempo eventuali superamenti del preventivo. Comunicano tempestivamente agli organi competenti eventuali superamenti, errori e lacune.</p>	

4.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Svolgere ricerche sugli sviluppi nel settore della comunicazione e definire le misure da adottare	c.4	40
CA 2: Applicare gli elementi della contabilità (opzione «finanze»)	c.6	120

4.3 Campo di apprendimento 1: Svolgere ricerche sugli sviluppi nel settore della comunicazione e definire le misure da adottare

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

4.3.1 Attività tipica

Livia lavora in un'agenzia viaggi e riceve da un superiore l'incarico di riflettere su una misura di comunicazione appropriata sul tema «Viaggiare con un budget da studenti». Consapevole del fatto che deve riflettere sulle caratteristiche del gruppo destinatario, chiede informazioni a una buona amica studentessa.

4.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

c4.sp3a	Analizzano la loro comunicazione in funzione dei destinatari e ne traggono misure di miglioramento. (C4)
c4.sp4a	Svolgono ricerche sugli sviluppi nel settore della comunicazione. (C3)

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

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

-

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

c4.sp3a	Analizzano la loro comunicazione in funzione dei destinatari e ne traggono misure di miglioramento. (C4)
	<i>Applicano strategie volte a definire le misure da adottare.</i>
c4.sp4a	Svolgono ricerche sugli sviluppi nel settore della comunicazione. (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.4: Realizzare attività di marketing e di comunicazione»

4.4 Campo di apprendimento 2: Applicare gli elementi della contabilità (opzione «finanze»)

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **120** lezioni.

4.4.1 Attività tipica

Teo ha il compito di tenere la contabilità di una piccola società sportiva. A tal fine chiarisce la frequenza con cui devono essere pagate le fatture e se lo annota nella sua lista di controllo.

4.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

c6.sp1a	Spiegano gli elementi e le interazioni principali della contabilità (bilancio, conto economico, liquidità, libri ausiliari, fatture di contributi di copertura e questionari su conteggi aziendali) rispettando le prescrizioni giuridiche rilevanti. (C2)
c6.sp1b	Applicano gli elementi principali della contabilità (conto economico, bilancio, libri ausiliari, fatture di contributi di copertura). (C3)
c6.sp1c	Registrano la contabilità rispettando le direttive giuridiche rilevanti. (C3)
c6.sp2a	Descrivono le caratteristiche centrali della contabilità relativa agli stipendi, comprese le deduzioni sociali. (C2)
c6.sp2b	Spiegano la struttura di un conteggio dello stipendio e di una dichiarazione dei salari. (C2)
c6.sp3a	Spiegano i principi fondamentali della chiusura annuale nella contabilità finanziaria. (C2)
c6.sp4a	Individuano e interpretano le divergenze tra preventivi e cifre effettive. (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

c6.sp1a	Spiegano gli elementi e le interazioni principali della contabilità (bilancio, conto economico, liquidità, libri ausiliari, fatture di contributi di copertura e questionari su conteggi aziendali) rispettando le prescrizioni giuridiche rilevanti. (C2)
c6.sp2a	Descrivono le caratteristiche centrali della contabilità relativa agli stipendi, comprese le deduzioni sociali. (C2)
c6.sp2b	Spiegano la struttura di un conteggio dello stipendio e di una dichiarazione dei salari. (C2)
c6.sp3a	Spiegano i principi fondamentali della chiusura annuale nella contabilità finanziaria. (C2)
	Spiegano i principi fondamentali della contabilità e del rendiconto finanziario secondo il CO.

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

c6.sp1b	Applicano gli elementi principali della contabilità (conto economico, bilancio, libri ausiliari, fatture di contributi di copertura). (C3)
c6.sp1c	Registrano la contabilità rispettando le direttive giuridiche rilevanti. (C3)
c6.sp4a	Individuano e interpretano le divergenze tra preventivi e cifre effettive. (C4)

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.6: Elaborare compiti nell'ambito della contabilità finanziaria (opzione «finanze»)»

4.5 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).

Opzione: «Finanze»	
<p>Basi</p> <p>Conoscenze / comprensione (scritto o orale)</p> <ul style="list-style-type: none"> _ Conoscenze professionali <p>Applicazioni su degli esempi legati alla pratica (scritto o orale)</p> <ul style="list-style-type: none"> _ Critical Incidents comunicativi _ Mini Cases _ Simulazioni pratiche 	<p>Basi</p> <p>Conoscenze / comprensione (scritto o orale)</p> <ul style="list-style-type: none"> _ Conoscenze professionali <p>Applicazioni su degli esempi legati alla pratica (scritto)</p> <ul style="list-style-type: none"> _ Simulazioni pratiche
<p>Interconnessione (Struttura interdisciplinare)</p> <ul style="list-style-type: none"> _ Caso di studio guidato (scritto) 	

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.5	Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua nazionale (opzione «comunicazione nella lingua nazionale»)
-----	---

Gli impiegati di commercio conducono consulenze, vendite e trattative complesse in modo differenziato utilizzando diversi canali e si esprimono in modo professionale nella lingua nazionale. Applicano la terminologia corretta in modo adeguato ai destinatari. Gli impiegati di commercio mostrano una retorica fondamentale nella ricerca di soluzioni in colloqui complessi. Interagiscono con clienti e fornitori impegnativi in modo adeguato alla situazione, sia in small talks che in consulenze o trattative.

d.6	Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua straniera (opzione «comunicazione nella lingua straniera»)
-----	---

Gli impiegati di commercio conducono consulenze, vendite e trattative complesse in modo differenziato utilizzando diversi canali e si esprimono in modo professionale in una lingua straniera. Applicano la terminologia corretta in modo adeguato ai destinatari. Gli impiegati di commercio mostrano una retorica fondamentale nella ricerca di soluzioni in colloqui complessi. Interagiscono con clienti e fornitori impegnativi in modo adeguato alla situazione, sia in small talks che in consulenze o trattative.

5.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Condurre colloqui complessi di conflitti e reclami nella lingua nazionale (opzione «comunicazione nella lingua nazionale»)	d.5	120
CA 2: Condurre colloqui complessi con i clienti o i fornitori nella lingua straniera (opzione «comunicazione nella lingua straniera»)	d.6	120

5.3 Campo di apprendimento 1: Condurre colloqui complessi di conflitti e reclami nella lingua nazionale (opzione «comunicazione nella lingua nazionale»)

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **120** lezioni.

5.3.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Davide frequenta il terzo anno di tirocinio e una collega lo coinvolge nel colloquio con un cliente. Il cliente si lamenta per le informazioni errate consultate sul sito web dell'azienda di Davide, che l'hanno portato a fare un'ordinazione sbagliata. Davide si scusa e cerca di correggere le informazioni mancanti in modo pacato e oggettivo. Il cliente chiede di parlare con il suo superiore per avere le informazioni tecniche corrette. Davide è indignato, perché ha fatto tutto il possibile per fornire al cliente la consulenza necessaria e dunque si rivolge subito al suo superiore.

Attività tipica 2

Il giorno dopo il colloquio con il cliente arrabbiato, Davide lo ricontatta per chiedergli se l'ordinazione è stata corretta in base alle sue esigenze. Durante la telefonata i due constatano che l'ordinazione non è stata portata a termine come auspicato. Il cliente è davvero infuriato e ora vuole annullare del tutto l'ordinazione e cercare un altro fornitore. Davide ritiene che il cliente sia in errore e reagisce in modo esasperato.

Attività tipica 3

La signora Gallo affida regolarmente all'azienda MEDIA&CO incarichi per la creazione di poster per il suo salone di parrucchiera. Jasmin, al terzo anno di tirocinio presso l'azienda MEDIA&CO, si sofferma volentieri a chiacchierare con la signora Gallo, ad esempio sulla meteo o sulle vacanze. Anche con i clienti cerca sempre di trovare temi di discussione appropriati per rendere ad esempio più piacevoli i momenti di attesa.

5.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
d5.sp1a	Applicano le tecniche degli small talks. (C3)
d5.sp1b	Verificano l'adeguatezza dei contenuti e la qualità degli small talks. (C3)
d5.sp2a	Applicano i punti principali della comunicazione scritta con clienti e fornitori impegnativi. (C3)
d5.sp2b	Conducono consulenze e trattative complesse. (C3)

d5.sp4a	Spiegano il modello dei livelli di escalation in un conflitto. (C2)
d5.sp4b	Applicano tecniche che consentono loro di risolvere i conflitti. (C3)
d5.sp5a	Conducono colloqui complessi incentrati su conflitti e reclami. (C3)
d5.sp6a	Analizzano le consulenze, vendite e trattative complesse affrontate e ne traggono miglioramenti per i colloqui futuri. (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

d5.sp4a	Spiegano il modello dei livelli di escalation in un conflitto. (C2)
	<i>Illustrano le condizioni per la riuscita di small talks. (d5.sp1a)</i>
	<i>Spiegano quali aspetti diversi occorre considerare nella comunicazione scritta con i clienti e i fornitori. (d5.sp2a)</i>
	<i>Spiegano diverse procedure per risolvere i conflitti. (d5.sp4b)</i>
	<i>Citano le fasi dei colloqui di reclamo. (d5.sp5a)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

-

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

d5.sp1a	Applicano le tecniche degli small talks. (C3)
d5.sp1b	Verificano l'adeguatezza dei contenuti e la qualità degli small talks. (C3)
d5.sp2a	Applicano i punti principali della comunicazione scritta con clienti e fornitori impegnativi. (C3)
d5.sp2b	Conducono consulenze e trattative complesse. (C3)
d5.sp4b	Applicano tecniche che consentono loro di risolvere i conflitti. (C3)
d5.sp5a	Conducono colloqui complessi incentrati su conflitti e reclami. (C3)
	<i>Utilizzano segnali verbali e non verbali nonché strategie di comunicazione che contribuiscono a evitare e risolvere i conflitti.</i>
d5.sp6a	Analizzano le consulenze, vendite e trattative complesse affrontate e ne traggono miglioramenti per i colloqui futuri. (C4)

5.3.3 Mezzi di apprendimento

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

Elemento operativo

«d.5: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua nazionale (opzione «comunicazione nella lingua nazionale»)»

5.4 Campo di apprendimento 2: Condurre colloqui complessi con i clienti o i fornitori nella lingua straniera (opzione «comunicazione nella lingua straniera»)

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **120** lezioni.

*Osservazione per la competenza linguistica nella lingua straniera: l'intero campo di apprendimento è trasmesso nella lingua straniera. **

5.4.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Davide frequenta il terzo anno di tirocinio e una collega lo coinvolge nel colloquio con un cliente. Il cliente parla solo inglese e si lamenta per le informazioni errate consultate sul sito web dell'azienda di Davide, che l'hanno portato a fare un'ordinazione sbagliata. Davide si scusa e cerca di correggere le informazioni mancanti in modo pacato e oggettivo. Il cliente chiede di parlare con il suo superiore per avere le informazioni tecniche corrette. Davide è indignato, perché ha fatto tutto il possibile per fornire al cliente la consulenza necessaria. Si rivolge subito al suo superiore.

Attività tipica 2

Il giorno dopo il colloquio con il cliente arrabbiato in lingua inglese, Davide lo ricontatta per chiedergli se l'ordinazione è stata corretta in base alle sue esigenze. Durante la telefonata i due constatano che l'ordinazione non è stata portata a termine come auspicato. Il cliente è davvero infuriato e ora vuole annullare del tutto l'ordinazione e cercare un altro fornitore. Davide ritiene che il cliente sia in errore e reagisce in modo esasperato.

Attività tipica 3

La signora Weasly affida regolarmente all'azienda MEDIA&CO incarichi per la creazione di poster per il suo ristorante. Il suo Paese d'origine sono gli Stati Uniti e preferisce parlare nella sua lingua madre. Jasmin, al terzo anno di tirocinio presso l'azienda MEDIA&CO, si sofferma volentieri a chiacchierare in inglese con la signora Weasly, ad esempio sulla meteo o sulle vacanze.

5.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

d6.sp1a	Applicano le tecniche degli small talks. (C3) *
d6.sp1b	Verificano l'adeguatezza dei contenuti e la qualità degli small talks. (C3) *
d6.sp2a	Applicano i punti principali della comunicazione scritta con clienti e fornitori impegnativi. (C3) *
d6.sp2b	Conducono consulenze e trattative complesse. (C3) *
d6.sp2c	Comunicano sia nella lingua nazionale che in una lingua straniera. (C3) *
d6.sp4a	Spiegano il modello dei livelli di escalation in un conflitto. (C2) *
d6.sp4b	Applicano tecniche che consentono loro di risolvere i conflitti. (C3) *
d6.sp5a	Conducono colloqui complessi incentrati su conflitti e reclami. (C3) *
d6.sp6a	Analizzano le consulenze, vendite e trattative complesse affrontate e ne traggono miglioramenti per i colloqui futuri. (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

d6.sp4a	Spiegano il modello dei livelli di escalation in un conflitto. (C2) *
	<i>Illustrano le condizioni per la riuscita di small talk. (d6.sp1a)</i>
	<i>Spiegano quali aspetti occorre considerare nella comunicazione scritta in una lingua straniera con i clienti e i fornitori. (d6.sp2a)</i>
	<i>Citano in una lingua straniera diverse procedure per risolvere i conflitti. (d6.sp4b)</i>
	<i>Citano le fasi dei colloqui di reclamo. (d6.sp5a)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

-

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

d6.sp1a	Applicano le tecniche degli small talks. (C3) *
d6.sp1b	Verificano l'adeguatezza dei contenuti e la qualità degli small talks. (C3) *
d6.sp2a	Applicano i punti principali della comunicazione scritta con clienti e fornitori impegnativi. (C3) *
d6.sp2b	Conducono consulenze e trattative complesse. (C3) *
d6.sp2c	Comunicano sia nella lingua nazionale che in una lingua straniera. (C3) *
d6.sp4b	Applicano tecniche che consentono loro di risolvere i conflitti. (C3) *
d6.sp5a	Conducono colloqui complessi incentrati su conflitti e reclami. (C3) *
	<i>Utilizzano segnali verbali e non verbali nonché strategie di comunicazione che contribuiscono a evitare e risolvere i conflitti.</i>
d6.sp6a	Analizzano le consulenze, vendite e trattative complesse affrontate e ne traggono miglioramenti per i colloqui futuri. (C4) *

5.4.3 Mezzi di apprendimento

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

Elemento operativo

«d.6: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua straniera (opzione «comunicazione nella lingua straniera»)»

5.5 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).

Opzione: «Comunicazione nella lingua nazionale»	Opzione: «Comunicazione nella lingua straniera»
Basi Applicazioni su degli esempi legati alla pratica (orale) _ Critical Incidents comunicativi	Basi Applicazioni su degli esempi legati alla pratica (orale) _ Critical Incidents comunicativi
Interconnessione (Struttura interdisciplinare) _ Analisi del colloquio (scritto) _ Gioco di ruolo (orale)	Interconnessione (Struttura interdisciplinare) _ Analisi del colloquio (scritto) _ Gioco di ruolo (orale)

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.5	Installare e gestire tecnologie in ambito commerciale (opzione «tecnologia»)
<p>Gli impiegati di commercio creano strutture in sistemi di amministrazione di contenuti o in sistemi di banche dati secondo le prescrizioni e le istruzioni. In questo contesto collaborano con le rispettive persone responsabili.</p> <p>Gli impiegati di commercio gestiscono le banche dati e i sistemi di amministrazione di contenuti del loro settore lavorativo, configurandoli in modo che soddisfino le esigenze dell'azienda. Rispondono alle domande dei collaboratori e li sostengono in caso di difficoltà.</p> <p>Gli impiegati di commercio rispondono a domande sull'applicazione dei software specifici del ramo e dell'azienda. In caso di domande o problemi in relazione ai software e agli hardware nella loro azienda o nel loro settore lavorativo, forniscono il primo supporto e risolvono problemi di piccola entità.</p> <p>In caso di cambiamento o sostituzione di infrastrutture tecniche, valutano la qualità delle diverse offerte e forniscono raccomandazioni.</p>	
e.6	Analizzare in azienda grandi quantità di dati riferiti agli incarichi (opzione «tecnologia»)
<p>Gli impiegati di commercio analizzano grandi quantità di dati riferiti agli incarichi provenienti da diverse fonti. Filtrano e cercano informazioni rilevanti da grandi quantità di dati. A tal fine utilizzano programmi di analisi corrispondenti.</p> <p>Gli impiegati di commercio presentano in modo corretto e comprensibile le analisi dei dati riferiti agli incarichi e ai temi. Fanno riferimento ai limiti, alle lacune o alle difficoltà e ne stimano le ripercussioni sul risultato.</p>	

6.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Installare e gestire banche dati e sistemi di amministrazione di informazioni (opzione «tecnologia»)	e.5	80
CA 2: Analizzare grandi quantità di dati riferiti agli incarichi (opzione «tecnologia»)	e.6	40

6.3 Campo di apprendimento 1: Installare e gestire banche dati e sistemi di amministrazione di informazioni (opzione «tecnologia»)

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **80** lezioni.

6.3.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Paola lavora nel reparto di supporto della sua azienda ed è la persona di riferimento in caso di problemi tecnici. Un collega ha cancellato una cartella importante dal server. Le chiede di ripristinarla e di spiegargli come evitare problemi di questo tipo in futuro.

Attività tipica 2

Francesca riceve una richiesta di supporto da Carlo Bernasconi, che vuole inserire una nuova categoria di prodotti nel sistema di ordinazione. Purtroppo, non riesce a farlo senza compromettere la successione originale dei prodotti. Chiede quindi a Francesca di creare la nuova categoria di prodotti e spiegargli come procedere la prossima volta.

Attività tipica 3

Aurel ha ricevuto il compito di testare tre nuovi sistemi di ticket per richieste di supporto ed elabora una breve presentazione sui vantaggi e sugli svantaggi di ciascun sistema.

6.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
e5.sp1a	Elaborano strutture per banche dati e sistemi di amministrazione di informazioni. (C3)
e5.sp2a	Elaborano banche dati e sistemi di amministrazione di informazioni (CMS) e li gestiscono. (C3)
e5.sp3a	Rispondono a domande impegnative sull'utilizzo dei programmi di applicazione correnti nonché delle banche dati e dei sistemi di amministrazione di informazioni nell'ambito del supporto di primo livello. (C3)
e5.sp4a	Spiegano la logica fondamentale dei linguaggi di programmazione. (C2)
e5.sp5a	Spiegano i criteri qualitativi e quantitativi per la scelta di tecnologie nel settore commerciale. (C2)
e5.sp5b	Confrontano diverse offerte per l'acquisto e l'adattamento di infrastrutture tecnologiche nel settore commerciale e ne traggono raccomandazioni fon-

date. (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

e5.sp4a	Spiegano la logica fondamentale dei linguaggi di programmazione. (C2)
	<i>Spiegano elementi fondamentali della programmazione (come ad es. variabili, algoritmi, condizioni, cicli, funzioni, debugging).</i>
e5.sp5a	Spiegano i criteri qualitativi e quantitativi per la scelta di tecnologie nel settore commerciale. (C2)
	<i>Fanno una distinzione sistematica tra i criteri obbligatori e quelli facoltativi, nonché tra le esigenze qualitative e quelle quantitative per la valutazione di diverse tecnologie.</i>
	<i>Spiegano lo scopo e i compiti di un sistema di amministrazione di banche dati in funzione dei destinatari. (e5.sp1a) (e5.sp2a)</i>
	<i>Citano i problemi e gli errori tipici nel lavoro con un DBMS e un CMS. (e5.sp3a)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

e5.sp1a	Elaborano strutture per banche dati e sistemi di amministrazione di informazioni. (C3)
	<i>Elaborano semplici modelli di dati (chiave primaria, chiave esterna, tipi di dati, tipi di relazioni).</i>
	<i>Elaborano piani per siti web in base a semplici esempi (struttura, navigazione, ecc.).</i>
e5.sp2a	Elaborano banche dati e sistemi di amministrazione di informazioni (CMS) e li gestiscono. (C3)
	<i>Progettano modelli di dati e li implementano.</i>
	<i>Elaborano dati e gestiscono una banca dati.</i>
	<i>Eseguono rilevamenti significativi.</i>
	<i>Elaborano semplici siti web con l'aiuto di HTML e CSS.</i>
	<i>Implementano e gestiscono in modo sistematico un sito web in un CMS.</i>
e5.sp3a	Rispondono a domande impegnative sull'utilizzo dei programmi di applicazione correnti nonché delle banche dati e dei sistemi di amministrazione di

	informazioni nell'ambito del supporto di primo livello. (C3)
	<i>Risolvono problemi ed errori tipici nel lavoro con un DBMS e un CMS.</i>
e5.sp5b	Confrontano diverse offerte per l'acquisto e l'adattamento di infrastrutture tecnologiche nel settore commerciale e ne traggono raccomandazioni fondate. (C4)
	<i>Confrontano le capacità e gli indicatori attuali di hardware, software e reti e ne riassumono i vantaggi e gli svantaggi in relazione a criteri di qualità generale (es. adeguatezza dei compiti, praticità dell'utilizzo, ecc.).</i>
	<i>Raggruppano in modo sistematico cataloghi di requisiti e capitolati d'oneri per hardware, software e reti in base a criteri di valutazione.</i>
	<i>Eseguono analisi dell'utilità in base a semplici esempi.</i>
	<i>Applicano in modo opportuno le basi fondamentali della programmazione a semplici esempi. (e5.sp4a)</i>

6.3.3 Mezzi di apprendimento

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

Elemento operativo

«e.5: Installare e gestire tecnologie in ambito commerciale (opzione «tecnologia»)»

6.4 Campo di apprendimento 2: Analizzare grandi quantità di dati riferiti agli incarichi (opzione «tecnologia»)

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

6.4.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Remo riceve dal reparto vendite i dati sulle vendite degli abbonamenti dell'ultimo trimestre. Il suo compito è scoprire quali clienti stipulano abbonamenti, di che durata e in quale fascia di età. A tal fine utilizza Excel ed elabora una tabella pivot.

Attività tipica 2

Ramona, al terzo anno di tirocinio, collabora al controlling interno dell'azienda in cui lavora, che è attiva in molti paesi. Il suo compito è scoprire l'entità delle spese per locale nei diversi

paesi e nelle diverse sedi. Ramona recupera i dati dal sistema ERP e li prepara con l'aiuto di metodi grafici (diagrammi).

6.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
e6.sp1a	Applicano le fasi procedurali previste per il rilevamento, l'elaborazione e l'analisi dei dati. (C3)
e6.sp1b	Analizzano grandi quantità di dati. (C3)
e6.sp1c	Applicano strategie avanzate per la ricerca di informazioni in Internet. (C3)
e6.sp2a	Cercano e filtrano informazioni rilevanti da grandi quantità di dati. (C4)
e6.sp3a	Presentano le analisi dei dati in modo adeguato ai destinatari utilizzando ausili e programmi appropriati. (C3)
e6.sp4a	Analizzano i risultati delle loro ricerche e ne traggono conclusioni fondate. (C5)

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

Spiegano la differenza tra i diversi motori di ricerca in funzione dei destinatari. (e6.sp1c)

Spiegano le basi dell'ottimizzazione dei motori di ricerca in funzione dei destinatari. (e6.sp1c)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

e6.sp1a	Applicano le fasi procedurali previste per il rilevamento, l'elaborazione e l'analisi dei dati. (C3)
e6.sp1b	Analizzano grandi quantità di dati. (C3)
	<i>Esportano dati da una banca dati.</i>
	<i>Analizzano banche dati con strumenti adeguati (es. pivot, Power.Query).</i>
e6.sp1c	Applicano strategie avanzate per la ricerca di informazioni in Internet. (C3)
	<i>Applicano metodi di ricerca avanzata in modo sistematico in diversi motori di ricerca.</i>
e6.sp2a	Cercano e filtrano informazioni rilevanti da grandi quantità di dati. (C4)

Effettuano consultazioni in una banca dati in base a criteri differenti e utilizzando diverse tabelle.

e6.sp3a	Presentano le analisi dei dati in modo adeguato ai destinatari utilizzando ausili e programmi appropriati. (C3)
	<i>Collegano dati provenienti da diverse fonti e li presentano in modo adeguato.</i>
e6.sp4a	Analizzano i risultati delle loro ricerche e ne traggono conclusioni fondate. (C5)
	<i>Analizzano lo svolgimento di un progetto con metodi appropriati (es. analisi SWOT) e propongono misure di miglioramento per progetti successivi.</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

«e6: Analizzare in azienda grandi quantità di dati riferiti agli incarichi (opzione «tecnologia»)»

6.5 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).

Opzione: «Tecnologia»

Basi

Conoscenze / comprensione

(scritto o orale)

_ Conoscenze professionali

Applicazioni su degli esempi legati alla pratica

(scritto o pratico*)

_ Simulazioni pratiche

_ Critical Incidents (sul First Level Support)

Interconnessione (Struttura interdisciplinare)

_ Caso di studio guidato (scritto)

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

7 Ausili di pianificazione

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

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

8 Allegato 1

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

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

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