

s'k'k'a'b'

c's'b'f'c'

c's'r'f'c'

## **Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale**

sull'ordinanza sulla formazione professionale di base della SEFRI del 16 agosto 2021  
e sul piano di formazione del 16 agosto 2021

per

**Kauffrau EFZ / Kaufmann EFZ**

**Employée de commerce CFC /**

**Employé de commerce CFC**

**Impiegata di commercio AFC /**

**Impiegato di commercio AFC**

**N. professione 68800**

Documento sottoposto per presa di posizione alla Commissione svizzera per lo sviluppo della professione e della qualità (CSSPQ) Impiegata/Impiegato di commercio AFC il 24 giugno 2021.

Emanato dalla Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC) il 3 novembre 2021.

Versione 3.0 del 13 luglio 2022

Consultabile su [www.csrfc.ch](http://www.csrfc.ch)

## Indice

<b>1</b>	<b>Obiettivo e scopo</b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Basi</b> .....	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Panoramica della PQ con esame finale</b> .....	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>I campi di qualificazione nel dettaglio</b> .....	<b>5</b>
4.1	<i>Campo di qualificazione «Lavoro pratico»</i> .....	5
4.2	<i>Campo di qualificazione «Conoscenze professionali e cultura generale»</i> .....	6
<b>5</b>	<b>Nota relativa all'insegnamento professionale</b> .....	<b>9</b>
5.1	<i>Nota relativa all'insegnamento professionale per la formazione professionale pratica (azienda)</i> .....	10
5.2	<i>Nota relativa all'insegnamento professionale per l'insegnamento delle conoscenze professionali e della cultura generale (scuola professionale)</i> .....	10
5.3	<i>Nota relativa all'insegnamento professionale per i corsi interaziendali (CI)</i> .....	11
<b>6</b>	<b>Maturità professionale integrata</b> .....	<b>14</b>
<b>7</b>	<b>Formazione di base organizzata dalla scuola (FOS)</b> .....	<b>15</b>
<b>8</b>	<b>Indicazioni sullo svolgimento dell'esame</b> .....	<b>16</b>
8.1	<i>Iscrizione all'esame</i> .....	16
8.2	<i>Riuscita dell'esame</i> .....	16
8.3	<i>Comunicazione del risultato dell'esame</i> .....	16
8.4	<i>Impedimento dovuto a malattia o infortunio</i> .....	16
8.5	<i>Ripetizione dell'esame</i> .....	16
8.6	<i>Procedura di ricorso / Rimedi giuridici</i> .....	16
8.7	<i>Archiviazione</i> .....	16
	<b>Entrata in vigore</b> .....	<b>17</b>
	<b>Allegato 1: indice dei modelli</b> .....	<b>18</b>
	<b>Allegato 2: Sistematica generale della PQ con esame finale Impiegata/Impiegato di commercio AF</b> .....	<b>19</b>
	<b>Allegato 3: Sistematica generale della PQ con esame finale Impiegata/Impiegato di commercio AFC «MP1»</b> .....	<b>20</b>

## 1 Obiettivo e scopo

Le presenti disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione (PQ) con esame finale e i relativi allegati concretizzano le disposizioni contenute nell'ordinanza sulla formazione professionale di base e nel piano di formazione.

## 2 Basi

Le disposizioni esecutive per la PQ nella formazione professionale di base si basano sui seguenti testi:

- legge federale sulla formazione professionale del 13 dicembre 2002 (LFPr; RS 412.10), in particolare articoli 33-41;
- ordinanza sulla formazione professionale del 19 novembre 2003 (OFPr; RS 412.101), in particolare articoli 30-35, 39 e 50;
- ordinanza della SEFRI sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base del 27 aprile 2006 (RS 412.101.241), in particolare articoli 6-14;
- ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Impiegata di commercio/Impiegato di commercio con attestato federale di capacità (AFC) del 16 agosto 2011. Per le PQ sono determinanti in particolare gli articoli 21-26;
- piano di formazione del 16 agosto 2021 basato sull'ordinanza sulla formazione professionale di base Impiegata di commercio/Impiegato di commercio con attestato federale di capacità (AFC);
- programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale Impiegati di commercio AFC del 28 gennaio 2021;
- manuale per perite e periti d'esame nelle procedure di qualificazione della formazione professionale di base. Indicazioni e strumenti per la pratica.<sup>1</sup>

## 3 Panoramica della PQ con esame finale

La PQ consente di appurare se la persona candidata ha acquisito le competenze operative necessarie per svolgere con successo l'attività professionale.

L'illustrazione a pagina 3 fornisce una panoramica dei campi di qualificazione<sup>2</sup>, compresa la forma d'esame, la nota relativa all'insegnamento professionale, le voci d'esame, le ponderazioni corrispondenti, le note determinanti (note che devono essere sufficienti) e le disposizioni sull'arrotondamento delle note conformemente all'ordinanza sulla formazione professionale di base.

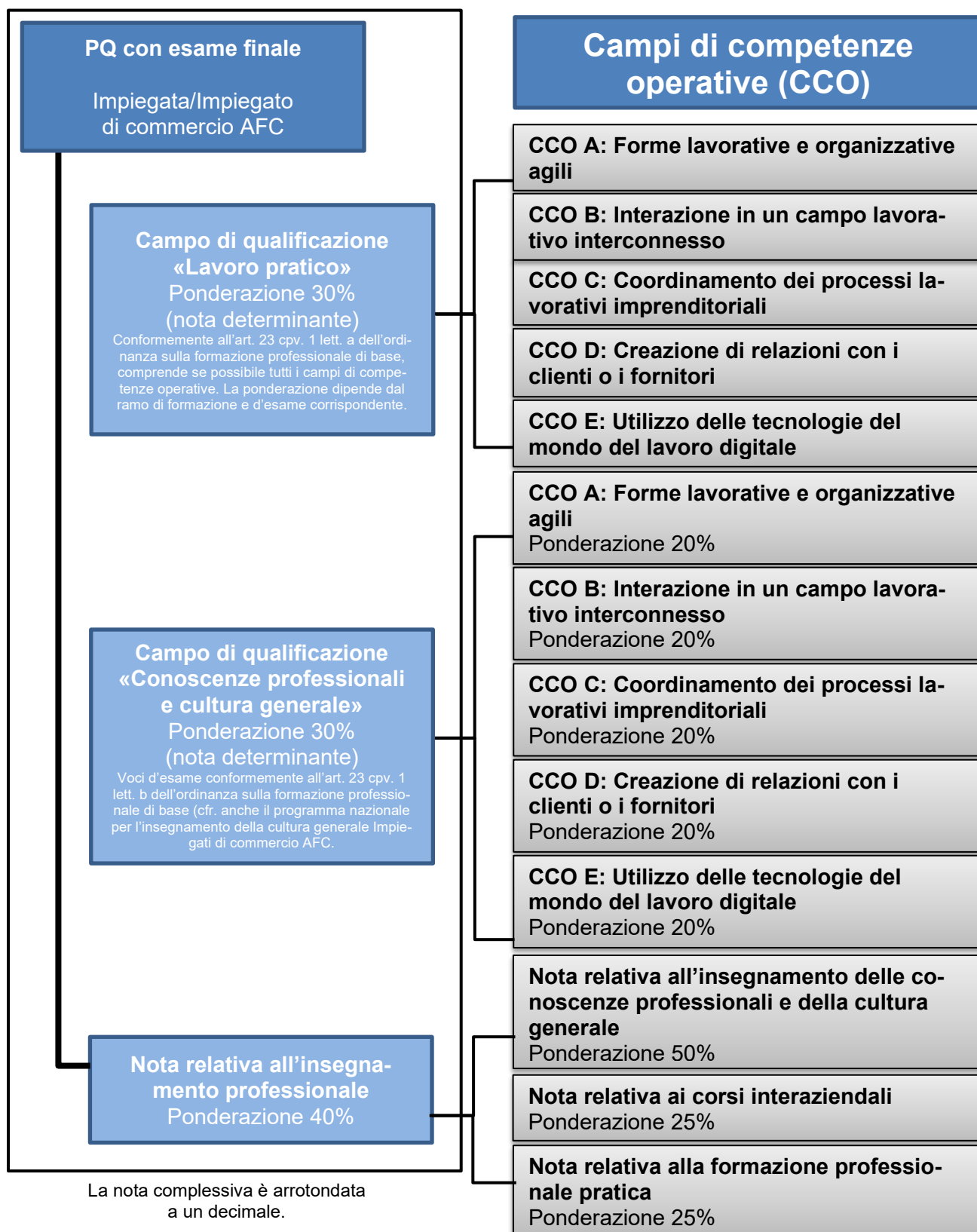
---

<sup>1</sup> Editore: Scuola universitaria federale per la formazione professionale SUFFP in collaborazione con il Centro svizzero di servizio Formazione professionale | Orientamento professionale, universitario e di carriera (CSFO).

Disponibile presso: SDBB Vertrieb, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen, vertrieb@sdbb.ch, www.shop.sdbb.ch oppure online: <https://www.suffp.swiss/informazioni-generaliperite-e-periti-desame>.

<sup>2</sup> I campi di qualificazione sono il lavoro pratico (50 minuti) nonché le conoscenze professionali e la cultura generale (4,75 ore) (cfr. art. 23 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base).

## Panoramica dei campi di qualificazione e della nota relativa all'insegnamento professionale nonché dell'arrotondamento delle note per il lavoro pratico



### Art. 34 cpv. 2 OFPr

Note non arrotondate al mezzo punto sono consentite solo per calcolare la media delle valutazioni risultanti da singole voci d'esame dei rispettivi atti normativi in materia di formazione. La media va arrotondata al massimo a un decimale.

Nota: gli atti normativi in materia di formazione comprendono l'ordinanza sulla formazione professionale di base e il piano di formazione.

**Indicazioni dettagliate sull'arrotondamento dei singoli campi di qualificazione** (cfr. art. 34 OFPr)

<b>Campo di qualificazione</b>	<b>Arrotondamento</b>
Lavoro pratico	La nota del campo di qualificazione «Lavoro pratico» è arrotondata al punto o al mezzo punto.
Conoscenze professionali e cultura generale	Il punteggio totale va convertito in una nota per voce d'esame (espressa in punti interi o mezzi punti). La nota finale del campo di qualificazione «Conoscenze professionali e cultura generale» è arrotondata a un decimale.
Nota relativa all'insegnamento professionale	<p><i>Nota relativa alla formazione professionale pratica</i></p> <p>Il punteggio ottenuto nel semestre corrispondente è convertito in una nota espressa in punti interi o mezzi punti per ogni controllo delle competenze aziendali. La nota relativa all'insegnamento professionale per la formazione professionale pratica consiste nella media arrotondata a una nota (espressa in punti interi o mezzi punti) della somma dei sei controlli delle competenze aziendali.</p>
	<p><i>Nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali e della cultura generale</i></p> <p>La nota relativa all'insegnamento professionale per l'insegnamento delle conoscenze professionali e della cultura generale consiste nella media arrotondata a una nota (espressa in punti interi o mezzi punti) della somma delle sei note semestrali complessive. La nota semestrale complessiva deriva dalla media delle note semestrali dell'attestato semestrale.<sup>3</sup></p>
	<p><i>Nota relativa ai corsi interaziendali (CI)</i></p> <p>I punteggi riportati nelle valutazioni delle persone in formazione sono convertite in una nota e riassunte in due controllo delle competenze dei CI arrotondati a note espresse in punti interi o mezzi punti. Alla fine della formazione di base le note espresse in punti interi o mezzi punti riportate nei controlli delle competenze dei CI sono convertite in una nota relativa all'insegnamento professionale, che consiste nella media arrotondata a una nota espressa in punti interi o mezzi punti della somma delle note dei controlli delle competenze.</p>

<sup>3</sup> Cfr. art. 19 cpv. 2 ordinanza sulla formazione professionale di base.

## 4 I campi di qualificazione nel dettaglio

### 4.1 Campo di qualificazione «Lavoro pratico»

Il campo di qualificazione «Lavoro pratico» si basa su un caso di studio guidato specifico del ramo in questione. La persona candidata deve dimostrare di essere in grado di svolgere le attività richieste in modo corretto dal punto di vista tecnico e in modo adeguato alle esigenze e alla situazione. L'esame del campo di qualificazione «Lavoro pratico» ha luogo nella lingua nazionale regionale e si svolge presso una località centrale scelta dal ramo di formazione e d'esame definito nel contratto di tirocinio. Il caso di studio guidato specifico del ramo in questione si svolge in forma orale e può contenere compiti parziali in forma scritta.

Le persone candidate devono affrontare una situazione quotidiana tipica del rispettivo ramo di formazione e d'esame, che può ad esempio focalizzarsi su esigenze dei clienti specifiche del ramo, su soluzioni o su processi. Per l'analisi iniziale e la preparazione la persona candidata ha a disposizione al massimo 30 minuti. Il lavoro pratico dura 50 minuti ed è condotto da almeno due periti d'esame. Non sono previste pause tra la preparazione del caso e l'esame e neppure durante l'esame. L'elaborazione del caso presuppone l'applicazione di competenze operative possibilmente di tutti i campi di competenze operative (A-E, esclusa l'opzione scelta e l'ambito a scelta). Nell'ambito del lavoro pratico si possono anche valutare temi specifici dei gruppi di aziende. Quale complemento dei CI possono essere definiti, conformemente al piano di formazione, corsi supplementari specifici dei rami che sono affidati al luogo di formazione azienda, ma che possono essere delegati agli operatori dei CI per l'insegnamento e integrati nella PQ (lavoro pratico; cfr. piano di formazione basato sull'ordinanza sulla formazione professionale di base Impiegata di commercio/Impiegato di commercio con attestato federale di capacità [AFC]).

La ponderazione tra i campi di competenze operative dipende dagli aspetti specifici dei rami ed è definita dal ramo di formazione e d'esame corrispondente nel modo più adeguato possibile:

Voce d'esame	Campi di competenze operative	Ponderazione
1	A: Forme lavorative e organizzative agili B: Interazione in un campo lavorativo interconnesso C: Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali D: Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori E: Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale	Definizione da parte del ramo specifico

La ponderazione di un singolo campo di competenze operative non può superare il 50%.

La persona candidata è introdotta in modo sistematico al caso di studio guidato specifico del ramo da almeno due periti d'esame, che le propongono diversi compiti parziali per l'elaborazione del caso pratico complesso. I compiti parziali si riferiscono ai processi e ai compiti chiave della professione. In questo contesto si applicano almeno due diversi metodi d'esame (per es. simulazione pratica, Mini-Case / analisi degli errori, Critical Incident / situazione determinante per il successo focalizzata sulla comunicazione, analisi del colloquio, gioco di ruolo o colloquio professionale). I metodi d'esame sono scelti dal ramo di formazione e d'esame corrispondente. L'obiettivo è valutare se la

persona candidata è in grado di applicare le competenze operative di cui dispone in situazioni professionali concrete.

La valutazione è espressa in punti in base a criteri di valutazione prescritti standardizzati. I criteri di valutazione si orientano allo strumento di valutazione applicabile a tutti i rami per l'esame pratico (cfr. allegato). Il ramo di formazione e d'esame corrispondente concretizza tale strumento in modo specifico per il ramo. I punti assegnati a ogni compito parziale vanno sommati in un punteggio totale in base alla ponderazione specifica del ramo. Il punteggio totale è poi convertito in una nota (cfr. indicazioni sull'arrotondamento).

I punteggi sono convertiti in una nota in base alla formula seguente:

$$\text{Nota} = \frac{\text{Punti ottenuti} \times 5}{\text{Max. punti possibili}} + 1$$

La nota del campo di qualificazione «Lavoro pratico» è una nota determinante, vale a dire la persona candidata deve ottenere almeno la nota 4.

*Ausili:* sono ammessi soltanto gli ausili consentiti dal ramo di formazione e d'esame corrispondente conformemente alla convocazione all'esame (cfr. elenco di ausili del ramo di formazione e d'esame corrispondente). Il caso di studio guidato può essere svolto come esame open-book.

## 4.2 Campo di qualificazione «Conoscenze professionali e cultura generale»

Il campo di qualificazione «Conoscenze professionali e cultura generale» consente di esaminare se la persona candidata ha acquisito le basi e le abilità applicabili a tutti i rami che sono necessarie per svolgere con successo l'attività professionale. Il campo di qualificazione comprende l'esame finale nella scuola professionale, che è elaborato e distribuito centralmente a livello di regione linguistica. L'esame ha luogo verso la fine della formazione professionale di base e dura nel complesso 4,75 ore. Le persone candidate sono esaminate singolarmente in forma orale da almeno due periti d'esame. L'esame scritto è svolto in forma open-book in un contesto d'esame controllato (cfr. ausili). Ciò significa che l'accesso a Internet è consentito, senza che siano tuttavia fornite possibilità di comunicazione.

Sono esaminati i seguenti campi di competenze operative **equivalenti** (esclusa l'opzione e l'ambito a scelta) con le forme d'esame e la durata specificate.

Voce d'esame	Campi di competenze operative	Forma d'esame / Durata		Ponderazione
		Scritto	Orale	
1	A: Forme lavorative e organizzative agili	0 min.	30 min.	20%
2	B: Interazione in un campo lavorativo interconnesso	75 min.	0 min.	20%
3	C: Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali	75 min.	0 min.	20%
4	D: Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori	0 min.	30 min.	20%
5	E: Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale	75 min.	0 min.	20%

Per l'elaborazione delle voci d'esame scritte l'organizzazione d'esame consente l'accesso a Internet. La persona candidata porta con sé all'esame un notebook personale e funzionante con i

programmi necessari (cfr. elenco di ausili). Le condizioni quadro vigenti per l'elaborazione delle voci d'esame orali sono definite di seguito.

La valutazione è espressa in punti per ogni campo di competenze operative in base a criteri di valutazione prescritti standardizzati. I criteri di valutazione si orientano allo strumento di valutazione applicabile a tutte le scuole per le conoscenze professionali e la cultura generale (cfr. allegato). Il punteggio totale è convertito in una nota per voce d'esame<sup>4</sup>. I punteggi sono convertiti in una nota in base alla formula seguente (cfr. indicazioni sull'arrotondamento):

$$\text{Nota} = \frac{\text{Punti ottenuti} \times 5}{\text{Max. punti possibili}} + 1$$

La nota del campo di qualificazione «Conoscenze professionali e cultura generale» è una nota determinante, vale a dire la persona candidata deve ottenere almeno la nota 4.

Tutti i contenuti di cultura generale sono trasmessi sotto forma di cultura generale integrata insieme alle conoscenze professionali nel campo di qualificazione «Conoscenze professionali e cultura generale» (cfr. art. 23 cpv. 1 lett. b dell'ordinanza sulla formazione professionale di base). La cultura generale è disciplinata tramite il programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale Impiegati di commercio AFC.

Gli esami scritti sono elaborati centralmente a livello di regione linguistica, applicati in modo uniforme e svolti presso la scuola professionale durante due mezze giornate. Gli esami orali sono svolti in giorni differenti.

*Ausili:* conformemente ai requisiti minimi, per il campo di qualificazione «Conoscenze professionali e cultura generale» sono ammessi soltanto gli ausili e gli ausili tecnici coordinati a livello nazionale e consentiti dall'organo responsabile in base all'elenco di ausili (per le competenze cfr. art. 27-30 del regolamento della CSSPQ Impiegata/Impiegato di commercio AFC).

#### **4.2.1 Voce d'esame 1: Forme lavorative e organizzative agili**

Il fulcro è costituito dal campo di competenze operative A «Forme lavorative e organizzative agili».

La voce d'esame 1 comprende un esame orale di 30 minuti, composto da due sottovoci (cfr. anche il programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale Impiegati di commercio AFC).

- 1) Presentazione di 15 minuti del lavoro di approfondimento (7-8 minuti) con successive domande di concretizzazione e di comprensione (7-8 minuti): la persona candidata dimostra di essere in grado di presentarsi come professionista e persona responsabile nella società e di trarre conclusioni concrete per il suo futuro. Si valutano la ricostruibilità della presentazione e la comunicazione nella lingua nazionale. Prima dell'inizio dell'esame la persona candidata ha 10 minuti di tempo per preparare la presentazione nell'aula d'esame. Sono consentiti ausili individuali a sostegno della presentazione.

<sup>4</sup> Per la formula di conversione da punti a una nota si rimanda al «Manuale per perite e periti d'esame nelle procedure di qualificazione della formazione professionale di base. Indicazioni e strumenti per la pratica.».



- 2) Attivazione di risorse in casi concreti (15 minuti): la persona candidata elabora un caso concreto di applicazione per ciascuno dei seguenti orientamenti: «Stile di vita individuale» e «Promozione dello sviluppo sostenibile» (7-8 minuti per ciascun caso). Deve dimostrare di essere in grado di analizzare situazioni concrete della vita quotidiana e/o di agire in modo adeguato in situazioni specifiche. Si valuta il repertorio operativo in situazioni concrete.

#### **4.2.2 Voce d'esame 2: Interazione in un campo lavorativo interconnesso**

Il fulcro è costituito dal campo di competenze operative B «Interazione in un campo lavorativo interconnesso».

Nell'ambito di un caso di studio guidato in forma scritta, composto da diversi compiti parziali separati e della durata di 75 minuti, la persona candidata dimostra di essere in grado di interagire in un campo lavorativo complesso e interconnesso. La persona candidata riceve il compito di analizzare problematiche in base al materiale allegato (per es. organigramma, descrizione di funzioni e di processi). A tal fine elabora i documenti di pianificazione necessari (per es. scadenziario, preventivo, pacchetti di lavoro). La persona candidata riflette sulle ripercussioni del suo modo di procedere nel caso corrispondente e su misure di attuazione adeguate. Il caso di studio guidato è valutato con l'ausilio di criteri su misura per i compiti parziali. Un compito parziale prevede la valutazione linguistica di una produzione testuale nella lingua nazionale regionale.

#### **4.2.3 Voce d'esame 3: Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali**

Il fulcro è costituito dal campo di competenze operative C «Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali».

Durante 75 minuti la persona candidata dimostra in forma scritta, tramite diverse simulazioni pratiche, di essere in grado di coordinare i processi lavorativi imprenditoriali in base alle risorse disponibili (per es. organizzare un evento, elaborare la descrizione di un posto, scrivere un'e-mail in una lingua straniera, elaborare preventivi, conteggi dei costi e dei ricavi effettivi, fatture o incarichi di pagamento). Si valutano la completezza e la correttezza delle azioni nella situazione presentata.

La voce d'esame 3 comprende cinque simulazioni pratiche, una delle quali è esaminata in una lingua straniera.

#### **4.2.4 Voce d'esame 4: Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori**

Il fulcro è costituito dal campo di competenze operative D «Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori».

Durante 30 minuti la persona candidata dimostra, tramite un gioco di ruolo e due Critical Incidents comunicativi / situazioni critiche determinanti per il successo, di essere in grado di applicare le tecniche di comunicazione correnti e di comunicare nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera. La persona candidata non porta con sé nessun ausilio personale. L'infrastruttura disponibile e gli ausili possono essere utilizzati. La voce d'esame 4 comprende le due sottovoci d'esame illustrate di seguito.

**Gioco di ruolo:** la persona candidata ha a disposizione 5 minuti di tempo per prepararsi al gioco di ruolo. La preparazione è compresa nella durata dell'esame. Nell'ambito di un gioco di ruolo strutturato della durata di 10 minuti, la persona candidata conduce un colloquio informativo e di consulenza in una lingua straniera con un cliente o con un fornitore, interpretato da un perito d'esame. Il colloquio si riferisce alle competenze operative d1 e d2 e comprende gli elementi seguenti: 1) benvenuto, 2) informazione/consulenza sulle richieste e 3) congedo. Si valutano la struttura e la conduzione del colloquio nonché la comunicazione nella lingua straniera.

**Critical Incidents / Situazioni critiche determinanti per il successo:** dopo il gioco di ruolo la persona candidata elabora oralmente due Critical Incidents comunicativi / situazioni critiche determinanti per il successo (per es. gestione di un interlocutore insoddisfatto o di un'obiezione dell'interlocutore), che si riferiscono a punti chiave delle competenze operative d3 e d4. La persona candidata comunica in due situazioni critiche utilizzando tecniche di comunicazione.

1. La prima situazione critica determinante per il successo è svolta nella lingua straniera (5 minuti). Si valuta l'utilizzo delle tecniche di comunicazione nella lingua straniera.
2. La seconda situazione critica determinante per il successo è svolta nella lingua nazionale regionale (5 minuti). Si valuta la capacità di argomentazione nella lingua nazionale regionale. La persona candidata risponde in seguito a domande di concretizzazione e di motivazione sull'argomentazione fornita per la seconda situazione critica determinante per il successo (5 minuti).

#### **4.2.5 Voce d'esame 5: Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale**

Il fulcro è costituito dal campo di competenze operative E «Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale».

Nell'ambito di un caso di studio guidato in forma scritta, composto da diversi compiti parziali separati e della durata di 75 minuti, la persona candidata dimostra di essere in grado di utilizzare in modo mirato le tecnologie del mondo del lavoro digitale. La persona candidata riceve il compito di aiutare un'azienda a pubblicare contenuti su un determinato tema. A tal fine segue tutte le fasi necessarie per lo svolgimento del compito (per es. svolgere ricerche, analizzare pacchetti di dati e statistiche, presentare risultati, rispettare le direttive sulla protezione dei dati, scegliere la forma di rappresentazione idonea dei risultati). Il caso di studio guidato è valutato con l'ausilio di criteri di valutazione su misura per i compiti parziali.

### **5 Nota relativa all'insegnamento professionale**

La nota relativa all'insegnamento professionale è disciplinata nell'ordinanza sulla formazione professionale di base. La comunicazione dei risultati si orienta alle disposizioni cantonali.

## 5.1 Nota relativa all'insegnamento professionale per la formazione professionale pratica<sup>5</sup> (azienda)

Il focus è posto sullo sviluppo dell'esperienza aziendale specifica dei rami, sulla riflessione sulle competenze e sulla promozione della motivazione e dell'iniziativa propria.

La nota relativa all'insegnamento professionale per l'azienda comprende i campi di competenze operative A-E. Nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale per l'azienda si possono anche esaminare temi specifici dei gruppi di aziende. La valutazione, che comprende una valutazione complessiva e lo stato dello sviluppo delle competenze di un semestre, è espressa in punti in base a criteri di valutazione prescritti standardizzati. I criteri di valutazione si orientano allo strumento di valutazione applicabile a tutti i rami per i controlli delle competenze aziendali (cfr. allegato).

I punteggi sono convertiti in una nota in base alla formula seguente (cfr. indicazioni sull'arrotondamento):

$$\text{Nota} = \frac{\text{Punti ottenuti} \times 5}{\text{Max. punti possibili}} + 1$$

La persona candidata riceve in totale sei controlli delle competenze aziendali (uno per ogni semestre), che sono fissati in base al colloquio di qualificazione. Il sesto controllo delle competenze aziendale deve avere luogo entro il 15 maggio dell'ultimo semestre.

In caso di cambiamento di azienda o di ramo, le note dei controlli delle competenze aziendali vengono riprese.

## 5.2 Nota relativa all'insegnamento professionale per l'insegnamento delle conoscenze professionali e della cultura generale<sup>6</sup> (scuola professionale)

La nota relativa all'insegnamento professionale per le conoscenze professionali e la cultura generale comprende i campi di competenze operative A-E (compresa l'opzione scelta e l'ambito a scelta). I certificati linguistici sono ripresi nel portfolio personale, tuttavia non sono rilevanti per la PQ.

Ogni semestre la persona in formazione affronta per ogni campo di competenze operative trattato i controlli delle competenze corrispondenti (oltre a quelli dell'ambito a scelta e dell'opzione scelta). Essi comprendono l'esame delle conoscenze e della comprensione (sapere dichiarativo) nonché delle abilità (sapere procedurale, applicazione). I singoli esami si orientano agli obiettivi e ai metodi esposti di seguito.

### **A: sapere dichiarativo**

La persona in formazione elabora diversi compiti aperti e chiusi, dimostrando di disporre del sapere / della comprensione necessari.

<sup>5</sup> Cfr. art. 24 cpv. 3 lett. a dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

<sup>6</sup> Cfr. art. 24 cpv. 3 lett. b dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

**B: sapere procedurale**

La persona in formazione elabora compiti basati su casi sotto forma, ad esempio, di Mini Cases, simulazioni pratiche, Critical Incidents / situazioni critiche determinanti per il successo o giochi di ruolo. La persona in formazione dimostra di essere in grado di applicare le basi e abilità acquisite.

**C: applicazione interdisciplinare**

Al più tardi nell'ultimo semestre in cui tratta un campo di competenze operative, la persona in formazione dimostra di essere in grado di applicare le conoscenze dichiarative e procedurali in diverse situazioni (cfr. all. 1 «Cooperazione tra i luoghi di formazione – Calendario della formazione in azienda e nella scuola professionale» del piano di formazione). La persona in formazione è in grado di mettere in correlazione le proprie capacità e abilità tra le singole competenze operative.

**D: valutazione dei processi**

Nella nota semestrale per il campo di competenze operative A confluiscono la pianificazione e la riflessione sullo sviluppo delle competenze da parte delle persone in formazione. A tal fine le persone in formazione svolgono insieme all'insegnante un'analisi della situazione in base al portfolio personale. La persona in formazione analizza il suo processo individuale di sviluppo delle competenze e dimostra la sua competenza linguistico-comunicativa.

Le note semestrali si basano sulla griglia delle lezioni<sup>7</sup> e confluiscono in ugual misura nella nota semestrale complessiva.

Note semestrali 1° anno di tirocinio	Note semestrali 2° anno di tirocinio	Note semestrali 3° anno di tirocinio
A: Forme lavorative e organizzative agili		
B: Interazione in un campo lavorativo interconnesso		
C: Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali		
D: Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori		Conoscenze professionali (opzione specifica)
E: Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale		---
Conoscenze professionali (ambito a scelta)		---

**5.3 Nota relativa all'insegnamento professionale per i corsi interaziendali (CI)<sup>8</sup>**

Il focus è posto sui campi di competenze operative toccati dagli aspetti specifici dei rami. Nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale per i CI si possono anche esaminare temi specifici dei gruppi di aziende. Risultano due controlli delle competenze dei CI, ciascuno dei quali comprende una valutazione della persona in formazione. Ogni controllo delle competenze dei CI comprende un'unità di

<sup>7</sup> Cfr. art. 11 cpv. 1 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

<sup>8</sup> Cfr. art. 24 cpv. 3 lett. c dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

corso di almeno tre giorni. I rami definiscono in base alle proprie specificità il numero di valutazioni che le persone in formazione devono effettuare per ogni controllo delle competenze dei CI. Per ogni valutazione della persona in formazione il ramo di formazione e d'esame corrispondente sceglie il metodo dei due controlli delle competenze dei CI in base al formato corrispondente del CI (cfr. regolamento quadro della CSRFC per i CI). Nell'ambito di un controllo delle competenze dei CI sono applicati almeno due dei metodi esposti di seguito.

**Domande di conoscenza e di comprensione:** la persona in formazione elabora in forma scritta diversi compiti aperti e chiusi (per es. domande singole, risposte a scelta multipla, successioni, attribuzioni). La persona in formazione dimostra di disporre delle conoscenze specialistiche necessarie per il rispettivo ramo di formazione e d'esame.

**Simulazione pratica:** la situazione iniziale è data da un caso pratico (per es. video, fotografia, esempio di caso scritto). La persona in formazione dimostra, in forma scritta oppure orale, di essere in grado di pianificare o applicare le basi acquisite.

**Compito di trasferimento:** la persona in formazione riceve un compito di trasferimento nel CI, in cui le è richiesto di applicare in modo concreto una procedura determinata nell'azienda e, in seguito, di documentare in forma scritta una riflessione sulle sue azioni. I compiti di trasferimento possono avere finalità differenti in base ai diversi formati di CI:

1. **documentazione del processo:** la persona in formazione dimostra di essere in grado di applicare correttamente i processi e di riflettere in relazione all'efficacia e all'efficienza. Si valuta se il processo è illustrato in modo ricostruibile e concreto e se è fornita una riflessione valida;
2. **documentazione delle azioni:** la persona in formazione dimostra di essere in grado di applicare determinate abilità nella pratica e di riflettere sulle sue azioni. Si valuta se la procedura è spiegata in modo chiaro, se è corretta e se è fornita una riflessione valida;
3. **riflessione:** la persona in formazione dimostra di essere in grado di riflettere complessivamente sulle proprie azioni ed esperienze. Si valuta se le azioni sono sottoposte a una riflessione adeguata e se sono tratte conseguenze per la quotidianità professionale.

**Caso di studio guidato:** la persona in formazione elabora diversi compiti parziali consecutivi a partire da una situazione pratica concreta. I compiti parziali si riferiscono al processo chiave del campo di competenze operative corrispondente o della competenza operativa corrispondente. La persona in formazione dimostra di essere in grado di applicare compiti concreti derivanti dalla pratica.

La valutazione dei controlli delle competenze dei CI è espressa in punti in base a criteri di valutazione prescritti standardizzati. I criteri di valutazione definiscono in modo concreto l'attribuzione dei punti e sono trasparenti, ricostruibili e misurabili.

I punteggi sono convertiti in una nota in base alla formula seguente (cfr. indicazioni sull'arrotondamento):

$$\text{Nota} = \frac{\text{Punti ottenuti} \times 5}{\text{Max. punti possibili}} + 1$$

---

Il controllo delle competenze del CI 1 deve essere effettuato entro il 15 agosto del secondo anno di tirocinio (per facilitare eventuali cambiamenti di ramo e il passaggio alla professione Impiegata/Impiegato di commercio AFC), il controllo delle competenze del CI 2 entro il 15 maggio del terzo anno di tirocinio. Nell'ultimo semestre della formazione professionale di base, dal momento in cui inizia la PQ non ha luogo nessun CI.

Le note dei controlli delle competenze dei CI sono registrate dal ramo di formazione e d'esame corrispondente sulla piattaforma di scambio dei Cantoni (BDEFT2) e confluiscono nella PQ (cfr. indicazioni sull'arrotondamento).

Le note dei controlli delle competenze dei CI e la nota relativa all'insegnamento professionale per i CI sono rilevate nell'ambito dei giorni di CI sovvenzionati e, in caso di cambiamento di ramo, vengono riprese (cfr. foglio informativo sulle specificità dei rami di formazione e d'esame nonché all. 1 «Esonero e dispensa dai corsi interaziendali» del piano di formazione).

Le certificazioni specifiche dei rami possono essere riprese nel portfolio personale.

## **6 Maturità professionale integrata**

In relazione alla maturità professionale integrata, a complemento dell'ordinanza sulla formazione professionale di base, si applicano le regolamentazioni seguenti:

Se una persona in formazione affronta la maturità professionale integrata, all'esame finale organizzato dalla scuola è esonerata dalla voce d'esame 1«Forme lavorative e organizzative agili». La nota per il campo di qualificazione Conoscenze professionali e cultura generale è composta, nel caso di un esonero, dalle note ponderate in egual misura delle rimanenti voci d'esame.

Chi, prima dell'ultimo anno di formazione della formazione professionale di base, passa dall'insegnamento per l'ottenimento della maturità professionale all'insegnamento AFC, affronta l'intero campo di qualificazione AFC «Conoscenze professionali e cultura generale».

Qualora il passaggio avvenga successivamente, alla «Voce d'esame 1: Forme lavorative e organizzative agili» dell'esame finale Conoscenze professionali e cultura generale AFC organizzato dalla scuola, il lavoro di progetto interdisciplinare subentra al posto del lavoro di approfondimento. In assenza di un lavoro di progetto, dovrà essere realizzato un lavoro di approfondimento ai sensi dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

In caso di interruzione della maturità professionale svolta parallelamente al tirocinio, ai sensi dell'art. 24 cpv. 7 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base, per nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali per l'insegnamento e della cultura generale si intende la nota arrotondata al punto o al mezzo punto della somma di tutte le note delle pagelle semestrali di cui all'articolo 19 capoverso 2 conseguite dopo l'interruzione. Se è presente una sola nota semestrale complessiva, la stessa vale quale nota per l'insegnamento delle conoscenze professionali e della cultura generale.

## 7 Formazione di base organizzata dalla scuola (FOS)

In relazione alla formazione di base organizzata dalla scuola (FOS), a titolo complementare si applicano anche le regolamentazioni seguenti.

Scuola professionale (nota relativa all'insegnamento professionale):

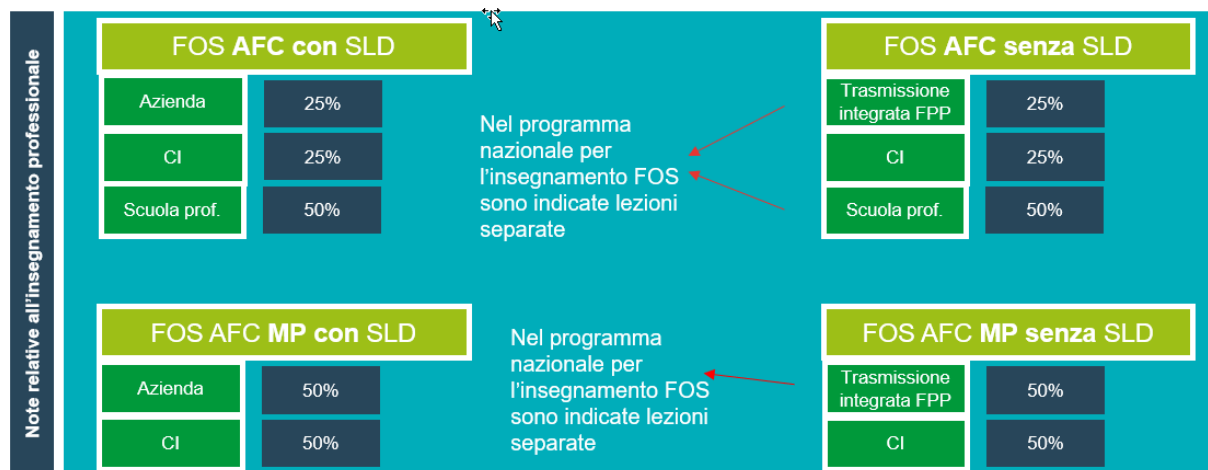
- nell'ambito della FOS (AFC senza maturità professionale) la nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali e della cultura generale (nota relativa all'insegnamento professionale) consiste in una nota (arrotondata al punto o al mezzo punto) derivante dalla media di tutte le note semestrali disponibili conformemente alla variante d'attuazione.

Formazione professionale pratica (FPP, nota relativa all'insegnamento professionale):

- nelle varianti d'attuazione della FOS con stage di lunga durata (SLD) le persone in formazione svolgono due controlli delle competenze per la formazione professionale pratica, che confluiscono nella nota relativa all'insegnamento professionale;
- nelle varianti d'attuazione della FOS senza SLD (varianti d'attuazione di scuola a tempo pieno) i controlli delle competenze per la formazione professionale pratica sono sostituiti da due controlli delle competenze a cui è assegnata una nota (se del caso composti da diverse prestazioni parziali) in base alla trasmissione integrata della formazione professionale pratica a scuola.

Corsi interaziendali (CI, nota relativa all'insegnamento professionale):

- nelle varianti d'attuazione della FOS con SLD le persone in formazione svolgono due controlli delle competenze nei CI, che confluiscono nella nota relativa all'insegnamento professionale;
- nelle varianti d'attuazione senza SLD vale la pena trasmettere a scuola i contenuti dei CI (di norma del ramo S&A). In questi casi i Cantoni concedono una dispensa per i CI. In base a ciò sono svolti due controlli delle competenze (se del caso composti da diverse prestazioni parziali), che confluiscono nella nota relativa all'insegnamento professionale.





## **8 Indicazioni sullo svolgimento dell'esame**

### **8.1 Iscrizione all'esame**

L'iscrizione avviene tramite l'autorità cantonale.

### **8.2 Riuscita dell'esame**

Le condizioni di riuscita sono radicate nell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

### **8.3 Comunicazione del risultato dell'esame**

La comunicazione del risultato dell'esame si orienta alle disposizioni cantonali.

### **8.4 Impedimento dovuto a malattia o infortunio**

La procedura in caso di impedimento della partecipazione alla PQ a causa di malattia o infortunio si orienta alle disposizioni cantonali.

### **8.5 Ripetizione dell'esame**

Le disposizioni sulle ripetizioni sono radicate nell'art. 25 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

### **8.6 Procedura di ricorso / Rimedi giuridici**

La procedura di ricorso si orienta al diritto cantonale.

### **8.7 Archiviazione**

La conservazione della documentazione d'esame si orienta al diritto cantonale. I prodotti risultati nell'ambito del lavoro pratico individuale sono di proprietà dell'azienda di tirocinio.

## **Entrata in vigore**

Le presenti disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale per Impiegata di commercio AFC / Impiegato di commercio AFC entrano in vigore il 1° gennaio 2023 e valgono fino alla loro revoca.

Berna, 3 novembre 2021

Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC)

Per il comitato

Il segretario esecutivo

Michel Fischer

Roland Hohl

La CSSPQ Impiegata/Impiegato di commercio AFC, nell'ambito della sua seduta del 24 giugno 2021, ha preso posizione sulle presenti disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale per Impiegata di commercio AFC / Impiegato di commercio AFC.

**Allegato 1: indice dei modelli**

<b>Documenti</b>	<b>Fonte di riferimento</b>
Strumento di valutazione applicabile a tutti i rami per l'esame pratico	Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC) <a href="https://www.skkab.ch/it">https://www.skkab.ch/it</a>
Strumento di valutazione applicabile a tutte le scuole per le conoscenze professionali e la cultura generale	Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC) <a href="https://www.skkab.ch/it">https://www.skkab.ch/it</a>
Strumento di valutazione applicabile a tutti i rami per i controlli delle competenze aziendali	Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC) <a href="https://www.skkab.ch/it">https://www.skkab.ch/it</a>

## Allegato 2: Sistematica generale della PQ con esame finale Impiegata/Impiegato di commercio AFC

### Sistematica generale della PQ con esame finale Impiegata/Impiegato di commercio AFC

		1° anno di tirocinio		2° anno di tirocinio		3° anno di tirocinio		Ponderazione nel certificato delle note*		
Esame finale	Esame finale aziendale							LP	Nota determinante	LP 30%
	Esame finale scolastico							CP / CG	Media delle 5 voci d'esame (nota determinante; senza AS né opzione)	CP / CG 30%
Note relative all'insegnamento professionale	Nota relativa all'azienda	CCA 1	CCA 2	CCA 3	CCA 4	CCA 5	CCA 6	Media dei 6 CCA		
	Nota relativa alla scuola professionale	CCO A	NS 1	NS 2	NS 3	NS 4	NS 5		Media delle 6 note semestrali complessive  (Nota semestrale complessiva = Media delle note semestrali per semestre)	Nota relativa all'insegnamento professionale 40%
		CCO B	NS 1	NS 2	NS 3	NS 4	NS 5	NS 6		
		CCO C	NS 1	NS 2	NS 3	NS 4	NS 5	NS 6		
		CCO D	NS 1	NS 2	NS 3	NS 4				
		CCO E	NS 1	NS 2	NS 3	NS 4				
	AS	NS 1	NS 2	NS 3	NS 4					
	Opzione					NS 1	NS 2			
Nota relativa ai CI	NC 1	NC 2	NC 3	NC 4	NC 5	NC 6	Media dei 2 CC-CI			
		Durante l'intera formazione di base: 2 CC-CI								

\* Per l'arrotondamento delle note cfr. le disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione Impiegata di commercio AFC / Impiegato di commercio AFC (pagine 3 e 4).

Legenda: CCA = controllo delle competenze aziendali; CCO = campo di competenze operative; LP = lavoro pratico; CP / CG = conoscenze professionali / cultura generale; NS = nota semestrale; AS = ambito a scelta; NC = nota complessiva.

### Allegato 3: Sistematica generale della PQ con esame finale Impiegata/Impiegato di commercio AFC «MP1»



\* Per l'arrotondamento delle note cfr. le disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione Impiegata di commercio AFC / Impiegato di commercio AFC (pagine 3 e 4).  
 Legenda: CCA = controllo delle competenze aziendali; LP = lavoro pratico; CP / CG = conoscenze professionali / cultura generale.