

## **Elenco di obiettivi di valutazione lingue straniere: seconda lingua nazionale e/o inglese (LS profilo B / E) del 26 settembre 2011 (stato 1° gennaio 2015)**

### **Campo d'applicazione <sup>1</sup>**

Il presente elenco di obiettivi di valutazione è parte integrante del piano di formazione conformemente all'articolo 12 dell'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base per impiegata / impiegato di commercio AFC del 26 settembre 2011 (stato 1° gennaio 2015) e vale sia per la formazione di base organizzata dall'azienda sia per quella organizzata dalla scuola.

Le indicazioni relative al volume (numero di lezioni) e al periodo (semestre) valgono esclusivamente per la formazione di base organizzata dall'azienda. Per quanto concerne la formazione di base organizzata dalla scuola, vale il numero minimo di lezioni riportato nel piano di formazione impiegata/o di commercio AFC per la formazione di base organizzata dalla scuola del 21 novembre 2014.

### **Premesse**

#### **1. Organizzazione dell'insegnamento in semestri<sup>2</sup> / fasi – griglia oraria**

Secondo la regione linguistica e il cantone, l'insegnamento delle lingue straniere **si conclude dopo il secondo anno di tirocinio** o viene continuato **fino alla fine del tirocinio (tre anni)**. Gli obiettivi della formazione non sono pertanto suddivisi in semestri, ma in 3 fasi (vedi allegato: "Sintesi della griglia oraria in funzione di obiettivi operativi e fasi"). La griglia oraria è definita per ogni obiettivo operativo e ripartita in 3 fasi.

#### **2. Pratica e approfondimento**

Stage pratici, soggiorni linguistici, scambi scolastici, corsi intensivi ed eventuali insegnamenti facoltativi sono utili per approfondire le conoscenze linguistiche e ampliare le capacità delle persone in formazione.

#### **3. Strutturazione dei contenuti degli obiettivi della formazione**

L'insegnamento e i suoi contenuti poggiano sul "Quadro europeo di riferimento per le lingue (QRE)". Sulla base del portafoglio linguistico europeo sono definiti i seguenti obiettivi operativi:

- Ascolto / produzione orale (riassunti in un unico obiettivo operativo)
- Lettura
- Produzione scritta

A queste competenze se ne aggiunge un'altra denominata

- Conoscere e applicare le basi delle lingue straniere indispensabile per sviluppare le quattro competenze citate in precedenza.

#### **4. Livello di esigenze<sup>3</sup>**

Gli obiettivi di valutazione si basano sul livello B1 del "Quadro europeo di riferimento per le lingue (QRE)". Sono considerati come esigenze minime per la procedura di qualificazione. A dipendenza delle situazioni regionali (es. livello linguistico al momento del passaggio dal secondario I al secondario II) nonché delle competenze e delle attitudini delle persone in formazione, le scuole devono cercare di offrire un insegnamento possibilmente differenziato con livelli di competenze superiori.

<sup>1</sup> Versione del 21 novembre 2014, in vigore dal 1° gennaio 2015.

<sup>2</sup> L'indicazione dei semestri e delle fasi riportata nel presente elenco di obiettivi di valutazione vale esclusivamente per la formazione di base organizzata dall'azienda (cfr. campo d'applicazione).

<sup>3</sup> Versione del 21 novembre 2014, in vigore dal 1° gennaio 2015.

## **5. Campi d'apprendimento**

Questa forma di apprendimento serve per integrare nei programmi d'insegnamento determinati contenuti orientati alla prassi aziendale (linguaggio commerciale). Per ogni fase vengono istituiti due "campi d'apprendimento" improntati ai processi di lavoro ciascuno comprendente 4 lezioni circa. I campi d'apprendimento prevedono i seguenti contenuti:

1. telefonare e prendere appunti; comprendere e redigere e-mail e semplici comunicazioni;
2. accogliere con cortesia ospiti e clienti;
3. presentare l'azienda, il prodotto o il servizio;
4. leggere, comprendere e commentare grafici e tabelle;
5. redigere lettere commerciali (richieste d'offerta, ordinazioni, reclami ecc.);
6. redigere una domanda d'impiego e un curriculum vitae.

### 1.3 Obiettivo fondamentale – **Lingue straniere**

Gli impiegati di commercio sono consapevoli del fatto che saper comunicare in una lingua straniera (seconda lingua nazionale e inglese) in modo corretto e fluente, in forma scritta e orale è una delle principali competenze commerciali.

Padroneggiano la lingua al livello B1(QRE) e sono in grado di capire, esprimersi e interagire. Ascoltano attentamente, parlano in funzione dell'interlocutore, leggono con precisione e scrivono in modo corretto e rispettando le regole.

#### 1.3.1 Obiettivo operativo – **Ascolto / Produzione orale**

Gli impiegati di commercio sanno che ascoltare attivamente è parte integrante della comunicazione orale. Ascoltano attentamente, in caso di problemi di comprensione chiedono spiegazioni e reagiscono in funzione della situazione e dell'interlocutore.

#### **Competenze metodologiche**

- 2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza
- 2.4 Presentazione efficace

#### **Competenze sociali e personali**

- 3.2 Capacità di comunicazione
- 3.3 Capacità di lavorare in gruppo
- 3.4 Forme comportamentali

<b>Obiettivo operativo 1.3.1</b>	<b>B: 110 lezioni</b>	<b>E: 80 lezioni</b>
<b>Obiettivi di valutazione LS B / E</b>	Coordinamento fra aree disciplinari	
1.3.1.1 <b>Ascolto</b> Durante le riunioni e i colloqui sono in grado di capire i punti chiave. Capisco le argomentazioni dei miei interlocutori. Durante i corsi di formazione (per es. insegnamento della lingua straniera, formazione professionale continua) comprendo i contenuti centrali delle presentazioni. Sono in grado di comprendere i contenuti resi disponibili sui vari supporti elettronici. Capisco l'argomento dei messaggi lasciati sulla segreteria telefonica e le informazioni fornite (nomi, cifre, scadenze). Capisco le comunicazioni provenienti dalla sfera pubblica. Gli argomenti sono comuni o inerenti all'attività professionale quotidiana. (C4)		

Obiettivi di valutazione LS B / E	Coordinamento fra aree disciplinari
<p>1.3.1.2  <b>Trasmissione orale di informazioni</b>                      Sono in grado di trasmettere oralmente e in modo comprensibile contenuti di conversazioni svoltesi in lingua straniera o nella mia lingua (per es. conversazioni telefoniche, reclami, domande della clientela) e relative al mio campo di attività.                      Sono pure in grado di trasmettere oralmente importanti informazioni scritte. Gli argomenti concernono la vita quotidiana. (C3)</p>	
<p>1.3.1.3  <b>Comunicazione orale</b>                      Sono in grado di conversare in modo spontaneo e diretto telefonicamente, in viaggio o a contatto con un visitatore. In particolare sono in grado di salutare, presentare me stesso e altre persone, concludere accordi, discutere di esperienze, progetti e preferenze, parlare di hobby e interessi personali.                      Rispondo al telefono e trasmetto le informazioni. Fisso, confermo e rinvio appuntamenti in modo comprensibile e corretto. (C3)</p>	
<p>1.3.1.4  <b>Colloqui</b>                      Ascolto attentamente i miei interlocutori e reagisco in funzione della situazione (per es. chiedendo spiegazioni, stimolando attivamente la conversazione). (C5)</p>	
<p>1.3.1.5  <b>Informazioni e argomentazioni</b>                      Presento informazioni e idee in modo comprensibile e le sostengo con semplici argomentazioni.                      Presento (per es. ai partecipanti di una riunione o a un visitatore) temi inerenti al mio ambito di esperienza e al mio campo di attività.                      Prendo posizione su temi che riguardano la sfera professionale e privata ed esprimo la mia opinione con parole semplici. (C5)</p>	
<p>1.3.1.6  <b>Presentare prodotti e servizi</b>                      Spiego l'utilità e le caratteristiche dei prodotti e / o servizi di un'azienda o di un settore d'attività con parole mie e in funzione del mio interlocutore.                      Presento i prodotti e / o servizi con argomentazioni pertinenti e orientate alle esigenze dei clienti. (C5)</p>	

<p><b>1.3.2 Obiettivo operativo – Lettura</b></p> <p>Gli impiegati di commercio sono consapevoli del fatto che una lettura attenta consente loro di capire un testo adeguato al loro livello. Per comprendere il testo impiegano strategie adeguate.</p>
<p><b>Competenze metodologiche</b></p> <p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p>
<p><b>Competenze sociali e personali</b></p> <p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative 3.5 Capacità di apprendimento</p>

<b>Obiettivo operativo 1.3.2</b>	<b>B: 70 lezioni</b>	<b>E: 50 lezioni</b>
<b>Obiettivi di valutazione LS B/E</b>	Coordinamento fra aree disciplinari	
<p>1.3.2.1 Sono in grado di capire i contenuti essenziali di testi semplici (istruzioni, comunicazioni – sotto forma di e-mail, fax o lettera, articoli di giornale, rapporti). Riferisco il contenuto di appunti telefonici, promemoria, prenotazioni, richieste, offerte, ordinazioni, reclami semplici, scuse (sotto forma di e-mail, fax o lettera). Annoto informazioni (per es. cifre e fatti) tratte da rapporti, prospetti, inserzioni e articoli di giornale. Sono in grado di descrivere in modo autonomo e corretto i prodotti e / o servizi di un'azienda o di un settore di attività. (C5)</p>		

<p><b>1.3.3. Obiettivo operativo – Produzione scritta</b></p> <p>Gli impiegati di commercio sono consapevoli dell'importanza di produrre testi scritti formalmente e stilisticamente ineccepibili. Padroneggiano la grammatica e dispongono del vocabolario necessario per scrivere testi nell'ambito professionale e sociale.</p>
<p><b>Competenze metodologiche</b></p> <p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p>
<p><b>Competenze sociali e personali</b></p> <p>3.2 Capacità di comunicazione 3.4 Forme comportamentali 3.5 Capacità di apprendimento</p>

<b>Obiettivo operativo 1.3.3</b>	<b>B: 50 lezioni</b>	<b>E: 40 lezioni</b>
<b>Obiettivi di valutazione LS B / E</b>	Coordinamento fra aree disciplinari	
<p>1.3.3.1 <b>Trasmissione scritta di informazioni orali</b> Sono in grado di trasmettere per iscritto e in modo comprensibile contenuti di conversazioni svoltesi in lingua straniera oppure nella mia lingua (per es. conversazioni telefoniche, reclami, domande della clientela) e relative al mio campo di attività. (C5)</p>		
<p>1.3.3.2 <b>Comunicazione scritta</b> Redigo comunicazioni semplici e comprensibili (appunti, cartoline, promemoria, e-mail). (C5) Sono in grado di compilare correttamente un modulo. (C3)</p>		
<p>1.3.3.3 <b>Trasmissione di informazioni scritte</b> Sono in grado di trasmettere per iscritto in lingua straniera importanti informazioni redatte nella mia lingua. Gli argomenti concernono la vita quotidiana. (C5)</p>		

Obiettivi di valutazione LS B / E	Coordinamento fra aree disciplinari
<p>1.3.3.4  <b>Redigere testi</b>                      Redigo richieste, prenotazioni, offerte, ordinazioni, reclami semplici, scuse (per es. sotto forma di e-mail o fax) secondo le regole in uso. Sono in grado di redigere offerte e trasmettere ordinazioni. Utilizzo modelli ed elementi testuali.                      Sono in grado di rispondere per iscritto alle richieste semplici di clienti o superiori (per es. dichiarazione di ricevuta, invio delle informazioni richieste, trasmissione di un dossier).                      Mi occupo della corrispondenza commerciale secondo le regole di uso corrente.</p> <p>Mi candido in modo convincente per un posto a concorso. L'impostazione e la formulazione dei dati personali e della lettera di domanda d'impiego corrispondono ai requisiti attuali.                      (C5)</p>	<p><b>ICA</b>                      1.4.3.4 Domanda d'impiego  <b>E&amp;S</b>                      1.5.2.5 Gestione del personale</p>
<p>1.3.3.5  <b>Redazione di testi</b>                      Controllo i testi che redigo e, se necessario, li correggo e miglioro.                      (C5)</p>	

<p>1.3.4 Obiettivo operativo – <b>Applicare le basi delle lingue straniere</b></p> <p>Gli impiegati di commercio sono consapevoli di dover approfondire e ampliare di continuo le loro conoscenze linguistiche. Riconoscono le difficoltà linguistiche e le superano con l'aiuto degli strumenti ausiliari più idonei. Riconoscono le caratteristiche linguistico-culturali e reagiscono con consapevolezza e in funzione del destinatario e della situazione.</p>
<p><b>Competenze metodologiche</b></p> <p>2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro</p>
<p><b>Competenze sociali e personali</b></p> <p>3.5 Capacità di apprendimento</p>

<b>Obiettivo operativo 1.3.4</b>	<b>B: 50 lezioni</b>	<b>E: 40 lezioni</b>
<b>Obiettivi di valutazione LS B / E</b>	Coordinamento fra aree disciplinari	
<p>1.3.4.1 <b>Vocabolario ed etimologia</b> Dispongo di un vocabolario di base e tecnico adeguato. Sono in grado di applicare le regole per la formazione delle parole che mi consentono di comprendere meglio il senso delle parole in base al contesto, senza altro ausilio. (C3)</p>		
<p>1.3.4.2 <b>Grammatica</b> Conosco le strutture grammaticali necessarie per eseguire i compiti descritti negli obiettivi di valutazione concernenti le quattro competenze del sapere: ascolto, produzione orale, lettura e produzione scritta. (C3)</p>		
<p>1.3.4.3 <b>Strategie di comprensione</b> In caso di difficoltà di comprensione, individuo il problema e, se necessario, ricorro a mezzi ausiliari o adotto tecniche adeguate (per es. Internet, utilizzo di elementi grafici, capacità di cogliere le informazioni globali) o mi rivolgo a qualcuno. (C5)</p>		
<p>1.3.4.4 <b>Caratteristiche linguistico-culturali</b> Sono consapevole delle differenze culturali e sono in grado di comunicare in modo adeguato nel rispetto di tali differenze. (C3)</p>		



**Elenco di obiettivi di valutazione per l'area disciplinare "Lingue straniere"**

**Profilo B / E**

**Riassunto**

	<b>Lezioni Profilo B</b>	<b>Lezioni Profilo E</b>
1) Ascolto / produzione orale	110	80
2) Lettura	70	50
3) Produzione scritta	50	40
4) Applicare le basi delle lingue straniere	50	40
<b>Totale lezioni (netto, con lavori scritti e ripetizioni) (ca. 88%)</b>	<b>280</b>	<b>210</b>
Supplemento (ca. 12%)	40	30
<b>Totale lordo di lezioni (100%)</b> (= come da piano di formazione, parte B: griglia delle lezioni)	<b>320</b>	<b>240</b>

**Il presente elenco di obiettivi di valutazione per l'area disciplinare "Lingue straniere: seconda lingua nazionale e / o inglese (LS profilo B / E)" entra in vigore il 1° gennaio 2012.**

---

Berna, 23 settembre 2011

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

Christine Davatz  
Presidentessa

Roland Hohl  
Segretario esecutivo

Il presente elenco di obiettivi di valutazione è approvato dall'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia giusta l'articolo 12 capoverso 1 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base per impiegata / impiegato di commercio AFC del 26 settembre 2011.

Berna, 26 settembre 2011

UFFICIO FEDERALE DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE E DELLA TECNOLOGIA (UFFT)  
La Direttrice

Prof. Dott. Ursula Renold

## **Modifica dell'elenco di obiettivi di valutazione**

Modifica del 21 novembre 2014

---

Pagina 1:

- Introduzione del capitolo "Campo d'applicazione".
- Adattamento del punto 4 del capitolo "Premesse": eliminazione delle disposizioni sul certificato delle note.

Il presente elenco di obiettivi di valutazione modificato entra in vigore il 1° gennaio 2015.

Berna, 21 novembre 2014

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

Matthias Wirth  
Presidente

Roland Hohl  
Segretario esecutivo

La modifica dell'elenco di obiettivi di valutazione è approvato dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione.

Berna, 4 dicembre 2014

SEGRETERIA DI STATO PER LA FORMAZIONE, LA RICERCA E L'INNOVAZIONE (SEFRI)

Jean-Pascal Lüthi

Capodivisione Formazione professionale di base e maturità

**Allegato: Sintesi della griglia oraria in funzione di obiettivi operativi e fasi**

Griglia oraria	Obiettivo operativo – competenze chiave				Campi d'apprendimento
	3 fasi	Ascolto e produzione orale (+ vocabolario)	Lettura (+ vocabolario)	Produzione scritta	
<u>1<sup>a</sup> fase</u> Profilo B ca. 100 lezioni  Profilo E ca. 75 lezioni	ca. 50 lez.  ca. 35 lez.	ca. 20 lez.  ca. 15 lez.	<u>Appunti, promemoria</u>  ca. 5 lez.  ca. 5 lez.	ca. 25 lez.  ca. 20 lez.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonare e prendere appunti; comprendere e redigere e-mail e semplici comunicazioni</li> <li>• Accogliere con cortesia ospiti e clienti</li> </ul>
<u>2<sup>a</sup> fase</u> Profilo B ca. 90 lezioni  Profilo E ca. 70 lezioni	ca. 30 lez.  ca. 20 lez.	ca. 20 lez.  ca. 15 lez.	ca. 15 lez.  ca. 15 lez.	ca. 25 lez.  ca. 20 lez.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentare l'azienda, il prodotto o il servizio</li> <li>• Leggere, comprendere e commentare grafici e tabelle</li> </ul>
<u>3<sup>a</sup> fase</u> Profilo B ca. 90 lezioni  Profilo E ca. 65 lezioni	ca. 30 lez.  ca. 25 lez.	ca. 30 lez.  ca. 20 lez.	<u>Lettere private e commerciali</u>  ca. 30 lez.  ca. 20 lez.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redigere lettere commerciali (richieste d'offerta, ordinazioni, reclami ecc.)</li> <li>• Redigere una domanda d'impiego e un curriculum vitae</li> </ul>
<b>Totale 280 lez.</b>	<b>110 lez.</b>	<b>70 lez.</b>	<b>50 lez.</b>	<b>50 lez.</b>	<b>Profilo B</b>
<b>Totale 210 lez.</b>	<b>80 lez.</b>	<b>50 lez.</b>	<b>40 lez.</b>	<b>40 lez.</b>	<b>Profilo E</b>