

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

Formazione di base organizzata dalla scuola

2° anno scolastico

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). Esso si applica pertanto a tutte le scuole per l'attuazione della nuova formazione nella formazione di base organizzata dalla scuola (FOS). Se necessario, l'organo responsabile procede ad avviare le revisioni, con la responsabilità dei partner della formazione.

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

Versione del 16.05.2022

Aggiornamento 01.07.2022

Accompagnato da: Ectaveo AG
Roland Jeannet
Flavio Maggi
Karim Sahraoui
Lukas Kmoch

Sommario

1	Panoramica	5
1.1	Classificazione	5
1.2	Panoramica delle varianti di attuazione FOS AFC	5
1.3	Principi	7
1.4	Griglia delle lezioni FOS AFC (variante di attuazione triennale con stage aziendale di lunga durata)	9
1.6	Panoramica del 2° anno scolastico	13
2	Campo di competenze operative A «Forme lavorative e organizzative agili»	25
2.1	Panoramica delle competenze operative	25
2.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento dei campi tematici corrispondenti	26
2.3	Campo di apprendimento 1: Lavoro di portfolio: io in quanto privato e professionista	26
2.4	Campo di apprendimento 2a: Relazioni sociali e immobili	28
2.5	Campo di apprendimento 2b: Finanze personali	30
2.6	Campo di apprendimento 3: Reti e marketing di se stessi	32
2.7	Campo di apprendimento 4a: Democrazia e media	34
2.8	Campo di apprendimento 4b: Mega-tendenze sociali	36
2.9	Campo di apprendimento 4c: Arte	41
2.10	Campo di apprendimento 5: Conoscenze professionali AFC (lavori pratici scolastici)	42
3	Campo di competenze operative B «Interazione in un campo lavorativo interconnesso»	43
3.1	Panoramica delle competenze operative	43
3.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	44
3.3	Campo di apprendimento 1: Gestire i cambiamenti aziendali	44
3.4	Campo di apprendimento 2: Discutere su temi di economia e valutare le ripercussioni	46
3.5	Campo di apprendimento di base 3: Comunicare nella lingua nazionale regionale	47
3.6	Campo di apprendimento di base 4: Comunicare in una lingua straniera	48
3.7	Campo di apprendimento 5: Conoscenze professionali AFC (unità d'esercizio pratico)	50

3.8	Campo di apprendimento 6: Conoscenze professionali AFC (lavori pratici scolastici)	50
4	Campo di competenze operative C «Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali»	51
4.1	Panoramica delle competenze operative	51
4.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	51
4.3	Campo di apprendimento 1: Elaborare documenti di marketing e di comunicazione	52
4.4	Campo di apprendimento 2: Spiegare processi finanziari ed elaborare documenti di fatturazione	53
4.5	Campo di apprendimento 3: Svolgere ricerche sugli sviluppi nel settore della comunicazione e definire le misure da adottare	55
4.6	Campo di apprendimento 4: Applicare gli elementi della contabilità (opzione «finanze»)	56
4.7	Campo di apprendimento 5: Conoscenze professionali AFC (unità d'esercizio pratico)	58
4.8	Campo di apprendimento 6: Conoscenze professionali AFC (lavori pratici scolastici)	58
5	Campo di competenze operative D «Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori»	59
5.1	Panoramica delle competenze operative	59
5.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	60
5.3	Campo di apprendimento 1: Condurre colloqui di vendita e trattative	60
5.4	Campo di apprendimento 2: Curare le relazioni con i clienti o i fornitori	62
5.5	Campo di apprendimento di base 3: Comunicare nella lingua nazionale regionale	64
5.6	Campo di apprendimento di base 4: Comunicare in una lingua straniera	65
5.7	Campo di apprendimento 5: Condurre colloqui complessi di conflitti e reclami nella lingua nazionale (opzione «comunicazione nella lingua nazionale»)	66
5.8	Campo di apprendimento 6: Condurre colloqui complessi con i clienti o i fornitori nella lingua straniera (opzione «comunicazione nella lingua straniera»)	68
5.9	Campo di apprendimento 7: Conoscenze professionali AFC (unità d'esercizio pratico)	70
5.10	Campo di apprendimento 8: Conoscenze professionali AFC (lavori pratici scolastici)	70
6	Campo di competenze operative E «Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale»	71
6.1	Panoramica delle competenze operative	71

6.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	71
6.3	Campo di apprendimento 1: Preparare e analizzare statistiche e dati	72
6.4	Campo di apprendimento 2: Installare e gestire banche dati e sistemi di amministrazione di informazioni (opzione «tecnologia»)	73
6.5	Campo di apprendimento 3: Analizzare grandi quantità di dati riferiti agli incarichi (opzione «tecnologia»)	75
6.6	Campo di apprendimento 4: Conoscenze professionali AFC (unità d'esercizio pratico)	77
6.7	Campo di apprendimento 5: Conoscenze professionali AFC (lavori pratici scolastici)	77

1 Panoramica

1.1 Classificazione

Il «Programma d'insegnamento nazionale scuola professionale Impiegata/Impiegato di commercio AFC / focus FOS AFC» rappresenta uno strumento per garantire e attuare la formazione professionale di base nonché per promuovere la qualità conformemente all'allegato 1 del piano di formazione dell'ordinanza della SEFRI del 16 agosto 2021 sulla formazione professionale di base di «Impiegata/impiegato di commercio con attestato federale di capacità (AFC)» del 16 agosto 2021.

Il «Programma d'insegnamento nazionale del piano di formazione nelle scuole professionali Impiegata/Impiegato di commercio AFC / focus sulla FOS AFC» tiene conto dei requisiti minimi secondo l'ordinanza sulla formazione professionale di Impiegata/impiegato di commercio AFC del 16 agosto 2021.

Il «Programma d'insegnamento nazionale del piano di formazione nelle scuole professionali per Impiegata/Impiegato di commercio AFC / focus sulla FOS AFC» comprende un programma d'insegnamento modello con due piani di studio specifici per la variante di attuazione triennale FOS AFC con stage aziendale di lunga durata al 5° e 6° semestre.

1.2 Panoramica delle varianti di attuazione FOS AFC

Per la cosiddetta formazione FOS con AFC possono essere attuate varianti triennali con uno stage aziendale di lunga durata di almeno un anno, che si differenziano principalmente per la durata e il periodo dello stage.

Inoltre, possono essere attuate le varianti triennali di scuola a tempo pieno (senza stage aziendale di lunga durata, cosiddetto modello 3i), (vedere sezione 1.5).

Formazione triennale FOS AFC con stage aziendale di lunga durata

Varianti di attuazione	Scuola	Stage	PQ
1	Semestri 1 – 3 Semestre 6	Semestri 4 – 5 1 anno	Preparazione alla PQ durante il semestre 6
2	Semestri 1 – 4 Semestri 6 1 giorno di scuola	Semestri 5 e 6 13 mesi	Preparazione alla PQ con 1 giorno di scuola durante il semestre 6
3	Semestri 1 – 4	Semestri 1 anno	5-6 Preparazione alla PQ tramite strumenti didattici, ad es. blended learning
4	Semestri 1 – 2 Semestri 3 – 6: 1 - 2 giorni di scuola	Dal 3° al 6° semestre 1 anno	Preparazione alla PQ con 1-2 giorni di scuola durante il semestre 6

- Nella variante di attuazione 1, lo stage di un anno viene svolto nel 4° e 5° semestre. Nell'ultimo semestre il focus è rivolto al collegamento delle competenze nonché alla preparazione all'esame finale (AFC).
- Nelle varianti di attuazione 2 e 3, lo stage viene svolto nel 5° e 6° semestre, mentre nei primi quattro semestri l'insegnamento si svolge con setting basati su situazioni concrete. Nella variante di attuazione 2, allo stage viene aggiunto un giorno di scuola al 6° semestre. Questo giorno in più porta a un prolungamento dello stage di un mese, che può essere anticipato tramite un «pre-stage» al 3° o 4° semestre oppure l'intero periodo di stage dura 13 mesi. Nel caso di uno stage di 13 mesi, si deve tenere conto che questo deve iniziare entro il 1° luglio dell'anno precedente (cioè alla fine del quarto semestre) per rispettare la durata dei tre anni di apprendistato. Nella variante di attuazione 3, non viene aggiunto un giorno di scuola allo stage, però la preparazione alla PQ può avvenire tramite strumenti didattici, come blended learning.
- Nella variante di attuazione 4, è previsto uno stage prolungato con 1-2 giorni di scuola, dove dopo i primi due semestri di scuola con lezioni basate sulle situazioni professionali seguono 4 semestri di stage con 1-2 giorni di scuola a settimana. Questa variante può essere attuata sia come FOS (con contratto di tirocinio) sia come FOA (anno di formazione di base con contratto di tirocinio).

Programma d'insegnamento nazionale come programma d'insegnamento modello

- Il presente programma d'insegnamento è un **programma d'insegnamento modello** con tre piani di studio concretizzati specifici per l'anno scolastico per la formazione triennale FOS AFC con lo stage aziendale di lunga durata (variante di attuazione 3 conformemente alla tabella sopra riportata), essendo attualmente questa la variante più importante in termini di numeri. La pianificazione delle lezioni nella sezione 1.4 è allineata a questo modello di attuazione. I tre piani di studio specifici per l'anno scolastico sono allineati dal punto di vista dei contenuti allo sviluppo delle competenze nella FOA AFC.
- **Altre varianti triennali** si orientano per analogia al presente programma d'insegnamento modello (contenuti, pianificazione delle lezioni conformemente alla sezione 1.4). I requisiti per la FOS AFC sono rispettati conformemente all'ordinanza sulla formazione professionale di base. Le conoscenze professionali sono concretizzate sotto forma di insegnamento, unità di esercizio pratico, lavori pratici scolastici. Al contempo, le scuole fanno in modo che i contenuti didattici, che servono per lo stage aziendale di lunga durata, vengano insegnati in precedenza.
- Il presente programma di insegnamento modello «Programma d'insegnamento nazionale del piano di formazioni nelle scuole professionali per Impiegata/Impiegato di commercio / focus FOS AFC» presenta al secondo anno scolastico una **struttura modulare**, per permettere la flessibilità per altre varianti di attuazione. All'occorrenza, i campi di apprendimento nel 2° anno scolastico possono essere pertanto riuniti a livello tematico per le diverse varianti di attuazione.

1.3 Principi

Il «Programma d'insegnamento nazionale del piano di formazione nelle scuole professionali per Impiegata/Impiegato di commercio AFC / focus FOS AFC» tiene conto dei seguenti principi nell'attuazione.

Conoscenze professionali (insegnamento, unità di esercizio pratico, attuazione, lavori pratici scolastici)

- In una formazione di base organizzata dalla scuola FOS, le conoscenze professionali scolastiche hanno **un'importanza fondamentale** in merito alla garanzia della qualificazione professionale di Impiegata/Impiegato di commercio AFC. Le persone in formazione svolgono gli esami finali AFC orientati alle competenze operative.
- I campi di competenze operative includono già contenuti per l'insegnamento orientato alle competenze operative. L'insegnamento vicino alla pratica delle conoscenze professionali nei CCO A-E si svolge nelle unità di esercizio pratico legate ai CCO e nei lavori pratici scolastici.
- Affinché si passi dalle «conoscenze» alle «azioni» è importante che le persone in formazione FOS esercitino in modo indipendente attività professionali centrali, già nelle conoscenze professionali. Con ciò sono intese conoscenze professionali di sostegno sotto forma di **unità di esercizio pratico legate ai CCO** nei campi di competenze operative B-E secondo il piano di formazione Impiegati di commercio 2022. Le persone in formazione hanno l'opportunità di esercitarsi nel contesto scolastico e di discutere in merito alle loro esperienze. Sono possibili giochi di ruolo, piccoli casi di studio o analisi di caso, l'apprendimento basato sui problemi o altri metodi adatti. La cosa più importante è che le persone in formazione stesse entrino in AZIONE. È possibile attuare conoscenze professionali AFC sotto forma di unità di esercizio pratico legate ai CCO per un totale di 280 lezioni. Le lezioni per l'insegnamento delle conoscenze professionali (unità di esercizio pratico legate ai CCO) devono essere esplicitamente documentate dalle scuole nei loro piani scolastici secondo il programma quadro d'insegnamento FOS AFC. L'organo responsabile mette a disposizione gli esercizi legati ai CCO.
- Conoscenze professionali sotto forma di **lavori pratici scolastici** sostengono lo sviluppo di conoscenze operazionali e l'esperienza. Essi esortano le persone in formazione ad attuare ai propri esempi abilità professionali centrali in modo indipendente. L'attuazione può svolgersi in un'azienda di pratica esterna o virtuale. Sono possibili anche compiti o progetti che le persone in formazione possono realizzare direttamente nella lezione o nel loro tempo libero. I lavori pratici scolastici vanno in tal senso oltre all'applicazione negli esercizi: ora si tratta dunque di risolvere «problemi» reali e pratici. Le persone in formazione lavorano in modo autonomo a questi progetti nella scuola. Nella migliore delle ipotesi ricevono il supporto di coach. Un portfolio a orientamento professionale può essere utile per strutturare processi di apprendimento in modo vicino alla pratica già a scuola. L'organo responsabile fornisce i lavori pratici scolastici.

Scelta delle opzioni (art. 6 ordinanza sulla formazione professionale di base)

Nella formazione di base organizzata dalla scuola FOS la scuola decide quale(i) opzione(i) offrire. La formazione nella pratica professionale generalmente è integrata nella scuola e si orienta all'opzione conseguita a scuola.

FOS flessibile

- I Cantoni possono inserire nell'insegnamento scolastico ulteriori lezioni, materie di cultura generale o unità didattiche operative.
- Nella griglia delle lezioni per la formazione triennale FOS con AFC con stage aziendale di lunga durata sono riportate le informazioni relative alle lezioni.
- I Cantoni sono liberi di metterle a disposizione nell'offerta FOS flessibile e di inserire le unità didattiche in un ulteriore certificato delle note o in un'altra forma

Note relative all'insegnamento professionale, esami semestrali, esami finali

- L'esame finale AFC si svolge alla fine della formazione di base.
- Nelle «disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione di impiegati di commercio AFC» sono contenute le informazioni sulle note relative all'insegnamento professionale nonché all'esame finale. Nell'ambito di queste disposizioni esecutive è inserita una sezione specifica per la FOS.
- In una sezione specifica per la FOS nelle «disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione AFC di impiegati di commercio» sono inoltre stabilite basi specifiche in particolare per le documentazioni delle prestazioni sulla formazione nella pratica professionale durante lo stage e i corsi interaziendali.

1.4 Griglia delle lezioni FOS AFC (variante di attuazione triennale con stage aziendale di lunga durata)

Lezioni		Totale		
<i>Variante triennale (2+1)</i>				
		Sem. 1 + 2	Sem. 3 + 4 <i>modulare</i>	
		1° anno scolastico	2° anno sco- lastico	lezioni per CCO
CCO A	Campi di apprendimento (obiettivi di valutazione dalla FOA)	60	100	160
	Campo opzionale	120	120	240
	Totale numero di lezioni / CCO A			400
CCO B	Campi di apprendimento (obiettivi di valutazione dalla FOA)	64	136	200
	Totale numero di lezioni / CCO B			200
CCO C	Campi di apprendimento (obiettivi di valutazione dalla FOA)	210	110	320
	Totale numero di lezioni / CCO C			320
	Esclusa possibile opzione: finanze			
CCO D	Campi di apprendimento (obiettivi di valutazione dalla FOA)	160	160	320
	Totale numero di lezioni / CCO D			320
	Esclusa possibile opzione: lingua nazionale resp. lingua straniera			
CCO E	Campi di apprendimento (obiettivi di valutazione dalla FOA)	200	40	240
	Totale numero di lezioni / CCO E			240
	Esclusa opzione possibile: tecnica			
	Totale intermedio / anno scolastico	814	666	
Opzioni	CCO C / CCO D / CCO E		120	120
	Totale lezioni CCO A - E inclusa opzione	814	786	
	Conoscenze professionali AFC (unità di esercizio pratico CCO B - E)	160	120	280
	Conoscenze professionali AFC (lavori pratici scolastici)	160	160	320-360
	Sport	80	80	160
	Totale lezioni	1214	1146	2360
	FOS flessibile (facoltativo)			320-360

Osservazioni sulla griglia delle lezioni

- 1) La suddivisione del numero complessivo delle lezioni nei singoli anni scolastici / semestri deve essere definita dalle scuole / Cantoni.
- 2) Le scuole possono prevedere l'insegnamento delle «conoscenze professionali AFC CCO A– E» con unità di esercizio pratico legate ai CCO (280 lezioni) e lavori pratici scolastici (320-360 lezioni) in ambienti separati. In ogni caso, le lezioni per le conoscenze professionali secondo il presente piano di studio FOS AFC devono essere esplicitamente documentate e attuate dalle scuole nei loro programmi d'istituto e per ogni anno scolastico.
- 3) I Cantoni sono liberi di mettere a disposizione oltre alle conoscenze professionali ulteriori ambienti nell'offerta flessibile FOS. Eventuali partecipazioni a corsi interaziendali o dispense cantonali secondo l'art. 23 cpv. 3 LFPr sono comprese in questo numero di lezioni.

1.5 Variante di attuazione triennale scolastica a tempo pieno (senza stage aziendale di lunga durata)

Griglia delle lezioni

Per la variante di attuazione triennale scolastica a tempo pieno (senza stage aziendale di lunga durata) vale la seguente griglia delle lezioni:

Contenuti delle lezioni		Totale
<i>Variante triennale scolastica a tempo pieno (3i)</i>		
		Numero di lezioni / CCO
CCO A	Campi di apprendimento (obiettivi di valutazione e lezioni dalla FOA)	160
	Campo opzionale	240
	Numero di lezioni CCO A totale	400
CCO B	Campi di apprendimento (obiettivi di valutazione e lezioni dalla FOA)	200
	Numero di lezioni CCO B totale	200
CCO C	Campi di apprendimento (obiettivi di valutazione e lezioni dalla FOA)	320
	Numero di lezioni CCO C totale	320
	Esclusa opzione possibile: finanze	
CCO D	Campi di apprendimento (obiettivi di valutazione e lezioni dalla FOA)	320
	Numero di lezioni CCO D totale	320
	Esclusa opzione possibile: lingua nazionale risp. lingua straniera	
CCO E	Campi di apprendimento (obiettivi di valutazione e lezioni dalla FOA)	240
	Numero di lezioni CCO E totale	240
	Esclusa possibile opzione: tecnica	
Opzioni	CCO C / CCO D / CCO E	120
	Totale lezioni CCO A - E incl. opzione	1'600
	Conoscenze professionali AFC (unità di esercizio pratico CCO B - E)	280
	Conoscenze professionali AFC (lavori pratici scolastici)	320
Sport		240
FPP	Formazione nella pratica professionale	920
Totale lezioni		3'360
Struttura flessibile FOS (facoltativo)		tbd

Osservazioni relative alla griglia delle lezioni

- 1) La suddivisione del numero complessivo di lezioni nei singoli anni scolastici / semestri deve essere definita dalle scuole / dai Cantoni.
- 2) Le scuole possono prevedere l'insegnamento delle «conoscenze professionali AFC CCO A – E » con le unità di esercizio pratico legate ai CCO e i lavori pratici scolastici in ambienti separati. In ogni caso, le lezioni per le conoscenze professionali secondo il presente programma nazionale d'insegnamento FOS AFC devono essere esplicitamente documentate e attuate dalle scuole nei loro programmi scolastici e per ogni anno scolastico.
- 3) I Cantoni sono liberi di mettere a disposizione oltre alle conoscenze professionali ulteriori ambienti nell'offerta flessibile FOS. Eventuali partecipazioni a corsi interaziendali o dispense cantonali secondo l'art. 23 cpv. 3 LFPr sono comprese in questo numero di lezioni.

Osservazioni didattiche per le varianti di attuazione scolastica a tempo pieno

Alla formazione nella pratica professionale viene conferita maggiore importanza nelle offerte scolastiche a tempo pieno senza stage di lunga durata (ai sensi dell'art. 10 cpv. 5 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base). Gli obiettivi di valutazione del piano di formazione per i luoghi di formazione azienda e corsi interaziendali presentano gli obiettivi della formazione nella pratica professionale. Per le varianti di attuazione scolastiche a tempo pieno senza stage di lunga durata, gli obiettivi dei rami di formazione e degli esami commerciali servizi e amministrazione (SA) sono determinanti. Per poter garantire il superamento di successo degli esami finali nell'ambito della procedura di qualificazione è indispensabile che l'insegnamento nell'ambito delle conoscenze professionali e della formazione nella pratica professionale venga conferita una grande importanza. L'organo responsabile mette a disposizione i relativi mezzi di apprendimento e strumenti di attuazione. Questi costituiscono una buona base per l'attuazione della formazione nella pratica professionale e delle conoscenze professionali.

1.6 Panoramica del 2° anno scolastico

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		100 lezioni
CO	Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO A	
a.1	Verificare e continuare lo sviluppo di competenze commerciali	
	a1.sp2a: Applicano metodi di analisi della situazione nell'ambito dello sviluppo delle loro competenze. (C3)	
	a1.sp3a: Applicano la tecnica della documentazione e della riflessione alle misure di sviluppo personale. (C3)	
	a1.sp3b: Formulano obiettivi misurabili per l'ulteriore sviluppo delle proprie competenze. (C3)	
	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.sp1: Descrivono il principio fondamentale della responsabilità individuale. (C2)

a4.sp2: Riflettono sulle aspettative che hanno verso le loro relazioni sociali. (C4)

a4.sp3: Nelle relazioni sociali applicano metodi volti a risolvere i conflitti in modo rispettoso e costruttivo. (C3)

a4.sp4: Valutano diverse offerte immobiliari in base alle loro esigenze e possibilità finanziarie. (C3)

a4.sp7: Analizzano la scelta di un'assicurazione appropriata in base a criteri prestabiliti. (C3)

a4.sp8a: Spiegano il principio dei tre pilastri della previdenza in Svizzera. (C2)

a4.sp8b: Illustrano l'interazione tra il tipo di previdenza e le detrazioni nel certificato di salario. (C2)

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.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)

T1.6: Giudicano semplici casi in materia di diritto del 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)

T2 Campo tematico 2: Stile di vita individuale

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

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

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

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

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

T2a.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.4: Fanno la distinzione fra rischi assicurabili e rischi non assicurabili. (C4)

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

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

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

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

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

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

T2b.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.7: Illustrano le possibilità a disposizione nella compilazione della scheda per un'elezione (cancellare dalla lista, voto cumulativo, voto disgiunto o panachage, ossia votare candidati di altre liste). (C3)

T4a.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

136 lezioni

CO Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO B

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

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

b.2 Coordinare interfacce nei processi aziendali

b2.sp4a: Traducono contenuti tecnici e specialistici impegnativi in informazioni adeguate ai diversi gruppi d'interesse, anche in una lingua straniera (livello B1). (C3)

b2.sp5a: Spiegano il ruolo degli obiettivi normativi e strategici per un'impresa. (C2)

b.3 Partecipare a discussioni tecniche di natura economica

b3.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.sp2a: Ricercano in modo critico informazioni su temi economici attuali e fondamentali. (C3)

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

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

b5.sp1a: Spiegano le cause, le caratteristiche e le ripercussioni fondamentali dei processi di cambiamento relativi all'azienda. (C2)

b5.sp2a: Svolgono ricerche sugli sviluppi attuali in ambito economico e sociale e riflettono sulle ripercussioni di tali sviluppi sull'azienda e sul settore lavorativo. (C4)

b5.sp2b: Spiegano in modo critico le possibilità di cambiamento nell'organizzazione dell'azienda. (C2)

b5.sp2c: Identificano le ripercussioni dei processi di cambiamento imprenditoriali e aziendali sulle attività commerciali. (C4)

b5.sp4a: Riflettono sulle procedure caratteristiche nella gestione personale dei cambiamenti in un'azienda. (C4)

CCO C Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali

110 lezioni

CO Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO C

c.4 Realizzare attività di marketing e di comunicazione

c4.sp1a: Descrivono le caratteristiche fondamentali dei piani d'informazione e di comunicazione aziendali. (C2)

c4.sp1b: Presentano le peculiarità dei canali di comunicazione correnti. (C2)

c4.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)

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

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

c.5 Seguire e controllare processi finanziari

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

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

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

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

160 lezioni

CO Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO D

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

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

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

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

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

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

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

d3.bs1c: Applicano le tecniche di colloquio e di vendita correnti. (C3)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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	40 lezioni
CO	Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO E	
e.3	Analizzare e preparare statistiche e dati riferiti all'azienda e al mercato	
	e3.sp1a: Spiegano i metodi correnti per l'analisi di dati e statistiche. (C2)	
	e3.sp1b: Elaborano e interpretano statistiche e pacchetti di dati. (C3)	
	e3.sp1c: Eseguono analisi contenutistiche e piccole analisi quantitative. (C3)	
	e3.sp2a: Preparano statistiche e pacchetti di dati e li presentano in modo adeguato ai destinatari. (C3)	
	e3.sp3a: Calcolano e interpretano indicatori aziendali. (C4)	
e.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
<p>Gli impiegati di commercio effettuano regolarmente un'analisi della situazione personale, al fine di identificare e prendere nota in modo sistematico (per es. portfolio personale) dei loro risultati professionali e dei loro punti forti e deboli. Dal bilancio effettuato traggono conclusioni per lo sviluppo continuo delle loro competenze professionali.</p> <p>Gli impiegati di commercio si informano sulle possibilità di sviluppo nel loro campo professionale. Sfruttano il campo lavorativo per sviluppare in modo mirato i loro punti forti. D'intesa con i superiori definiscono determinati compiti aziendali e formazioni continue che promuovono lo sviluppo continuo delle loro competenze.</p>	
a.2	Sviluppare e utilizzare reti nel settore commerciale
<p>Gli impiegati di commercio sviluppano una rete specifica alla professione e curano i loro contatti. Si collegano con altri professionisti tramite diversi canali (digitale, personale, telefonico). Gli impiegati di commercio usano i contatti per ottenere informazioni rilevanti in caso di domande e dubbi, come pure per presentarsi per compiti e incarichi interni o esterni.</p>	
a.3	Accettare ed elaborare incarichi
<p>Gli impiegati di commercio promuovono il loro profilo delle competenze per incarichi commerciali in situazioni concorrenziali interne ed esterne all'azienda. Gli impiegati di commercio forniscono servizi professionali ai sensi degli incarichi assegnati. Verificano l'esecuzione e la soddisfazione dei committenti. Riflettono sul successo, analizzano le loro azioni e ne traggono conseguenze.</p>	
a.4	Agire nella società in qualità di persona responsabile
<p>Gli impiegati di commercio agiscono in modo responsabile nella presentazione di temi personali e sociali che risultano dal mercato del lavoro e dal mercato immobiliare, come anche per questioni relative al denaro, ai crediti, alle assicurazioni, alla previdenza, alle imposte, ecc. Nella presentazione dei temi corrispondenti pianificano le loro azioni in modo consapevole e ne traggono conclusioni per sé stessi e per le loro azioni in qualità di impiegati di commercio.</p> <p>Gli impiegati di commercio sviluppano in modo consapevole la loro identità digitale e riflettono sull'efficacia auspicata nella società e nell'azienda.</p>	
a.5	Integrare temi politici e consapevolezza culturale nelle azioni
<p>Gli impiegati di commercio analizzano questioni e temi politici attuali e identificano gli interessi e i valori delle persone coinvolte. Sviluppano la loro posizione e i loro valori per avere un quadro di riferimento etico personale. In base alla loro comprensione delle istituzioni e degli attori politici a livello nazionale, esercitano i loro diritti, partecipano a eventi politici e integrano le questioni e i temi politici rilevanti, in modo adeguato alla situazione e al livello, nelle loro azioni in qualità di impiegati di commercio.</p> <p>Gli impiegati di commercio sono consapevoli degli influssi artistici ed estetici a livello mondiale e ne capiscono i diversi mezzi d'espressione, possibilità e forme culturali. Sviluppano e ampliano le loro forme di organizzazione e di espressione e ne traggono conclusioni e misure per sé stessi e per le loro azioni in qualità di impiegati di commercio (comunicazione, colloqui con clienti, ecc.).</p>	

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

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

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO / Tema	Numero di lezioni
CA 1: Lavoro di portfolio: io in quanto privato e professionista	a.1/a.3/T1	20
CA 2a: Relazioni sociali e immobili	a.4/T2	16
CA 2b: Finanze personali	a.4/T2	12
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: Conoscenze professionali AFC (lavori pratici scolastici)	CCO A	

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

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

Osservazione: gli obiettivi di valutazione rilevanti per lo stage dovrebbero essere forniti se possibile prima dell'inizio dello stage aziendale di lunga durata.

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.sp2a	Applicano metodi di analisi della situazione nell'ambito dello sviluppo delle loro competenze. (C3)
a1.sp3a	Applicano la tecnica della documentazione e della riflessione alle misure di sviluppo personale. (C3)
a1.sp3b	Formulano obiettivi misurabili per l'ulteriore sviluppo delle proprie competenze. (C3)
a1.sp3c	Scelgono possibilità di formazione continua appropriate. (C4)
T1.4	Sviluppano obiettivi personali e un cosiddetto «vision board». (C5)
a3.sp1c	Si candidano in modo adeguato per un nuovo posto di lavoro. (C5)
T1.6	Giudicano semplici casi in materia di diritto del lavoro. (C5)
T1.7	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.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

T1.7	Spiegano cause e conseguenze della disoccupazione. (C2)
T1.8	Spiegano le misure da adottare in caso di un'eventuale disoccupazione. (C2)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

a1.sp2a	Applicano metodi di analisi della situazione nell'ambito dello sviluppo delle loro competenze. (C3)
a1.sp3a	Applicano la tecnica della documentazione e della riflessione alle misure di sviluppo personale. (C3)
a1.sp3b	Formulano obiettivi misurabili per l'ulteriore sviluppo delle proprie competenze. (C3)
a1.sp3c	Scelgono possibilità di formazione continua appropriate. (C4)
T1.4	Sviluppano obiettivi personali e un cosiddetto «vision board». (C5)
a3.sp1c	Si candidano in modo adeguato per un nuovo posto di lavoro. (C5)
T1.6	Giudicano semplici casi in materia di diritto del lavoro. (C5)
T1.9	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

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 **16** 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.1	Confrontano le diverse forme di convivenza (concubinato, matrimonio, unione domestica registrata). (C3)
T2a.2	Spiegano la procedura del matrimonio e gli effetti dello stesso. (C2)
T2a.3	Spiegano la procedura e le conseguenze di un divorzio. (C2)
T2a.4	Giudicano semplici casi in materia di diritto di famiglia. (C5)
T2a.5	Confrontano l'importanza della famiglia e del ruolo dei sessi nella nostra e in altre culture. (C4)
a4.sp2	Riflettono sulle aspettative che hanno verso le loro relazioni sociali. (C4)
a4.sp3	Nelle relazioni sociali applicano metodi volti a risolvere i conflitti in modo rispettoso e costruttivo. (C3)
T2a.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.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

T2a.2	Spiegano la procedura del matrimonio e gli effetti dello stesso. (C2)
T2a.3	Spiegano la procedura e le conseguenze di un divorzio. (C2)
T2a.7	Spiegano il protocollo di riconsegna dell'abitazione e l'elenco delle carenze o dei difetti. (C2)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

T2a.1	Confrontano le diverse forme di convivenza (concubinato, matrimonio, unione domestica registrata). (C3)
T2a.4	Giudicano semplici casi in materia di diritto di famiglia. (C5)
T2a.5	Confrontano l'importanza della famiglia e del ruolo dei sessi nella nostra e in altre culture. (C4)
a4.sp2	Riflettono sulle aspettative che hanno verso le loro relazioni sociali. (C4)
a4.sp3	Nelle relazioni sociali applicano metodi volti a risolvere i conflitti in modo rispettoso e costruttivo. (C3)
T2a.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.8	Giudicano semplici casi in materia di diritto di locazione. (C5)
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 **20** 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	
T2b.4	Fanno la distinzione fra rischi assicurabili e rischi non assicurabili. (C4)
T2b.5	Spiegano il funzionamento delle assicurazioni. (C2)
T2b.6	Distinguono le assicurazioni di persone, cose e patrimonio. (C3)
T2b.7	Spiegano gli obiettivi delle assicurazioni obbligatorie e di quelle facoltative. (C2)
T2b.8	Citano le principali prestazioni delle assicurazioni sociali dello Stato. (C1)
T2b.9	Spiegano le principali prestazioni dell'assicurazione malattia e dell'assicurazione infortuni. (C2)
a4.sp1	Descrivono il principio fondamentale della responsabilità individuale. (C2)
a4.sp7	Analizzano la scelta di un'assicurazione appropriata in base a criteri prestabiliti. (C3)
a4.sp8a	Spiegano il principio dei tre pilastri della previdenza in Svizzera. (C2)
T2b.10	Spiegano l'obiettivo e il finanziamento della previdenza statale, professionale e privata. (C2)
a4.sp8b	Illustrano l'interazione tra il tipo di previdenza e le detrazioni nel certificato di salario. (C2)
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.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

T2b.5	Spiegano il funzionamento delle assicurazioni. (C2)
T2b.7	Spiegano gli obiettivi delle assicurazioni obbligatorie e di quelle facoltative. (C2)
T2b.8	Citano le principali prestazioni delle assicurazioni sociali dello Stato. (C1)

T2b.9	Spiegano le principali prestazioni dell'assicurazione malattia e dell'assicurazione infortuni. (C2)
a4.sp1	Descrivono il principio fondamentale della responsabilità individuale. (C2)
a4.sp8a	Spiegano il principio dei tre pilastri della previdenza in Svizzera. (C2)
T2b.10	Spiegano l'obiettivo e il finanziamento della previdenza statale, professionale e privata. (C2)
a4.sp8b	Illustrano l'interazione tra il tipo di previdenza e le detrazioni nel certificato di salario. (C2)
T2b.11	Spiegano come avviene l'imposizione fiscale e l'incasso delle imposte. (C2)
T2b.12	Illustrano i rimedi giuridici nella procedura di tassazione. (C2)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

T2b.4	Fanno la distinzione fra rischi assicurabili e rischi non assicurabili. (C4)
T2b.6	Distinguono le assicurazioni di persone, cose e patrimonio. (C3)
a4.sp7	Analizzano la scelta di un'assicurazione appropriata in base a criteri prestabiliti. (C3)
a4.sp9	Compilano la loro dichiarazione d'imposta. (C3)
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.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

-

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

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

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

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

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

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

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.

Osservazione: il presente campo di apprendimento può essere svolto prima del tirocinio come opzione.

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)

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.

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

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

T4b.4	Analizzano scenari futuri per lo sviluppo globale. (C4)
a4.sp12	Sviluppano uno scenario futuro per la loro vita. (C5)

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)

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.

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)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

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)

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.

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 Svizzera. (C2)

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.

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)
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: Conoscenze professionali AFC (lavori pratici scolastici)

Seguirà ulteriormente.

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

3.1 Panoramica delle competenze operative

Competenza operativa	Situazione lavorativa (secondo il profilo delle attività)
b.1	<p>Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali</p> <p>Gli impiegati di commercio esercitano le loro attività in costellazioni di team in continuo cambiamento e in collaborazione con diversi gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda. Si informano sulla provenienza, sulle usanze e sulle esigenze dei membri del team provenienti da culture diverse e le considerano in modo adeguato nell'ambito delle loro attività e nella comunicazione.</p> <p>Gli impiegati di commercio tengono conto delle prescrizioni, degli accordi e delle scadenze nell'ambito della loro attività. In caso di divergenze, valutano le conseguenze e introducono per tempo le misure necessarie (previa intesa con i gruppi d'interesse e informazione degli organi competenti e dei gruppi d'interesse, ecc.).</p>
b.2	<p>Coordinare interfacce nei processi aziendali</p> <p>Gli impiegati di commercio coordinano le interfacce tra le persone coinvolte e i gruppi di persone nell'azienda e nei processi aziendali. Fungono da collegamento nelle interfacce con diverse funzioni e gruppi d'interesse, considerando gli interessi delle diverse parti.</p> <p>Gli impiegati di commercio coordinano le interfacce all'interno dell'azienda mediante gli ausili commerciali (strumenti per scadenze, strumenti di pianificazione, ecc.) e presentano proposte di miglioramento agli organi competenti.</p> <p>Gli impiegati di commercio traducono contenuti tecnici e specialistici impegnativi in informazioni adeguate ai destinatari. Inoltre, ripartiscono le esigenze dei gruppi d'interesse nel loro settore d'impiego e lavorativo in singole fasi e in pacchetti di lavoro elaborabili.</p> <p>Gli impiegati di commercio applicano nelle attività commerciali le regole, usanze e prescrizioni aziendali e sociali (per es. direttive sulla sicurezza sul lavoro e sulla sostenibilità, sulla comunicazione, ecc.).</p>
b.3	<p>Partecipare a discussioni tecniche di natura economica</p> <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.</p> <p>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>
b.5	<p>Contribuire all'organizzazione di processi di cambiamento all'interno dell'azienda</p> <p>Gli impiegati di commercio contribuiscono attivamente nei processi di cambiamento all'interno dell'azienda.</p> <p>Gli impiegati di commercio si informano sulle novità e sui cambiamenti nonché sulla loro importanza per il loro ambito di attività. Analizzano le ripercussioni sul loro settore lavorativo commerciale. Riflettono su come attuare le novità e i cambiamenti e, se del caso, trasmettono idee corrispondenti agli organi competenti.</p> <p>Gli impiegati di commercio attuano cambiamenti nel settore lavorativo commerciale in base alle prescrizioni dei superiori. In questo contesto contribuiscono fornendo le proprie idee e i propri valori.</p> <p>In caso di dubbi, gli impiegati di commercio si informano presso il superiore.</p>

3.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Gestire i cambiamenti aziendali	b.2/b.5	14
CA 2: Discutere su temi di economia e valutare le ripercussioni	b.3	80
CAB 3: Comunicare nella lingua nazionale regionale	b.1/b.2/ b.3	22
CAB 4: Comunicare in una lingua straniera	b.1/b.2	20
CA 5: Conoscenze professionali AFC (unità d'esercizio pratico)	CCO B	
CA 6: Conoscenze professionali AFC (lavori pratici scolastici)	CCO B	

3.3 Campo di apprendimento 1: Gestire i cambiamenti aziendali

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

Osservazione: il presente campo di apprendimento deve essere svolto prima del tirocinio.

3.3.1 Attività tipica

Attività tipica 1

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

Attività tipica 2

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

Attività tipica 3

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

3.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

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

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

b2.sp5a	Spiegano il ruolo degli obiettivi normativi e strategici per un'impresa. (C2)
b5.sp1a	Spiegano le cause, le caratteristiche e le ripercussioni fondamentali dei processi di cambiamento relativi all'azienda. (C2)
b5.sp2b	Spiegano in modo critico le possibilità di cambiamento nell'organizzazione dell'azienda. (C2)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

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

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

3.3.3 Mezzi di apprendimento

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

Elemento operativo

«b.2: Coordinare interfacce nei processi aziendali»

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

3.4 Campo di apprendimento 2: Discutere su temi di economia e valutare le ripercussioni

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

3.4.1 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.

3.4.2 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.

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)

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

-

3.4.3 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»

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

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

3.5.1 Attività tipica

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

3.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

b1.sp2a	Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3)
---------	--

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

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

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

-

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

-

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

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

3.5.3 Mezzi di apprendimento

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

Elemento operativo

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

«b.2: Coordinare interfacce nei processi aziendali»

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

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

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

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

3.6.1 Attività tipica

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

3.6.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

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

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

-

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

-

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

b1.sp2a	Comunicano nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3) *
b2.sp4a	Traducono contenuti tecnici e specialistici impegnativi in informazioni adeguate ai diversi gruppi d'interesse, anche in una lingua straniera (livello B1). (C3) *

3.6.3 Mezzi di apprendimento

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

Elemento operativo

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

«b.2: Coordinare interfacce nei processi aziendali»

3.7 Campo di apprendimento 5: Conoscenze professionali AFC (unità d'esercizio pratico)

Seguirà ulteriormente.

3.8 Campo di apprendimento 6: Conoscenze professionali AFC (lavori pratici scolastici)

Seguirà ulteriormente.

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.5	Seguire e controllare processi finanziari
<p>Gli impiegati di commercio elaborano preventivi e conteggi dei costi e dei ricavi effettivi (conto economico) per eventi, sottoprogetti, ecc. Elaborano fatture e incarichi di pagamento e li riscattano.</p> <p>Controllano i processi finanziari rilevanti nel loro settore lavorativo, analizzano e chiariscono i dubbi e gli errori finanziari in modo autonomo e secondo le prescrizioni. Se necessario correggono gli errori, le irregolarità e le situazioni critiche in accordo con i superiori.</p> <p>Gli impiegati di commercio riflettono sui processi finanziari rilevanti nel loro settore lavorativo, li classificano in un contesto generale e ne traggono proposte e misure.</p>	
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: Elaborare documenti di marketing e di comunicazione	c.4	20

CA 2: Spiegare processi finanziari ed elaborare documenti di fatturazione	c.5	50
CA 3: Svolgere ricerche sugli sviluppi nel settore della comunicazione e definire le misure da adottare	c.4	40
CA 4: Applicare gli elementi della contabilità (opzione «finanze»)	c.6	120
CA 5: Conoscenze professionali AFC (unità d'esercizio pratico)	CCO C	
CA 6: Conoscenze professionali AFC (lavori pratici scolastici)	CCO C	

4.3 Campo di apprendimento 1: Elaborare documenti di marketing e di comunicazione

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

Osservazione: il presente campo di apprendimento deve essere svolto prima del tirocinio.

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

4.3.1 Attività tipica

Attività tipica 1

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

Attività tipica 2

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

4.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

c4.sp1a	Descrivono le caratteristiche fondamentali dei piani d'informazione e di comunicazione aziendali. (C2)
---------	--

c4.sp1b	Presentano le peculiarità dei canali di comunicazione correnti. (C2)
c4.sp6a	Descrivono le caratteristiche principali delle strategie e delle attività di marketing. (C2)
c4.sp6b	Elaborano documenti di comunicazione e di marketing analogici e digitali. (C3) *

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

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

c4.sp1a	Descrivono le caratteristiche fondamentali dei piani d'informazione e di comunicazione aziendali. (C2)
c4.sp1b	Presentano le peculiarità dei canali di comunicazione correnti. (C2)
c4.sp6a	Descrivono le caratteristiche principali delle strategie e delle attività di marketing. (C2)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

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

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

4.3.3 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: Spiegare processi finanziari ed elaborare documenti di fatturazione

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

4.4.1 Attività tipica

Attività tipica 1

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

Attività tipica 2

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

4.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

c5.sp1d	Elaborano preventivi, conteggi, distinte e calcoli di costi e ricavi e ne traggono raccomandazioni operative. (C4)
c5.sp3a	Elaborano documenti di fatturazione e incarichi di pagamento. (C3)
c5.sp5a	Controllano i processi di pagamento e ne traggono misure di ottimizzazione. (C4)

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

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

-

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

c5.sp1d	Elaborano preventivi, conteggi, distinte e calcoli di costi e ricavi e ne traggono raccomandazioni operative. (C4)
c5.sp3a	Elaborano documenti di fatturazione e incarichi di pagamento. (C3)
c5.sp5a	Controllano i processi di pagamento e ne traggono misure di ottimizzazione. (C4)

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.5: Seguire e controllare processi finanziari»

4.5 Campo di apprendimento 3: Svolgere ricerche sugli sviluppi nel settore della comunicazione e definire le misure da adottare

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

4.5.1 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.

4.5.2 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.

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

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

4.5.3 Mezzi di apprendimento

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

Elemento operativo

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

4.6 Campo di apprendimento 4: Applicare gli elementi della contabilità (opzione «finanze»)

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

4.6.1 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.

4.6.2 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.

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)

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

-

4.6.3 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»)»

4.7 Campo di apprendimento 5: Conoscenze professionali AFC (unità d'esercizio pratico)

Seguirà ulteriormente.

4.8 Campo di apprendimento 6: Conoscenze professionali AFC (lavori pratici scolastici)

Seguirà ulteriormente.

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

5.1 Panoramica delle competenze operative

Competenza operativa	Situazione lavorativa (secondo il profilo delle attività)
d.2	Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori
	<p>Gli impiegati di commercio conducono colloqui di consulenza con i clienti o colloqui informativi con i fornitori, utilizzando diversi canali, nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera. Applicano le tecniche di colloquio in modo adeguato alla situazione, al fine d'instaurare un rapporto di fiducia, promuovere la disponibilità alla cooperazione e chiarire le esigenze. Gli impiegati di commercio accolgono le obiezioni dei clienti o dei fornitori e propongono soluzioni fondate. Accolgono le richieste dei clienti o dei fornitori di cui non riescono a occuparsi immediatamente e garantiscono il processo di follow-up. Analizzano le reazioni positive e negative dei clienti e ne traggono proposte di miglioramento per i colloqui futuri.</p>
d.3	Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori
	<p>Gli impiegati di commercio conducono colloqui di vendita e trattative utilizzando diversi canali nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera.</p> <p>Elaborano le offerte, le trasmettono ai clienti e conducono adeguati colloqui di vendita. In base alle esigenze dell'azienda e alle prescrizioni corrispondenti degli organi competenti, richiedono offerte ai fornitori, le esaminano e conducono trattative con i fornitori.</p> <p>Applicano le tecniche della comunicazione e delle trattative in funzione della situazione, al fine di informarsi sulle esigenze dei clienti e dei fornitori e di raggiungere un accordo per l'azienda.</p> <p>Analizzano le reazioni positive e negative dei clienti e dei fornitori e ne traggono proposte di miglioramento per i colloqui futuri.</p>
d.4	Curare le relazioni con i clienti o i fornitori
	<p>Gli impiegati di commercio applicano diversi sistemi di fidelizzazione dei clienti utilizzando diversi canali di comunicazione (Internet, chat, dialoghi di persona, ecc.) nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera, al fine di promuovere una relazione a lungo termine con i clienti e i fornitori.</p> <p>Gli impiegati di commercio preparano possibili soluzioni opportune in funzione dei destinatari nel loro ambito di competenza e, qualora necessario, le analizzano insieme ai colleghi e al loro superiore.</p> <p>Applicano soluzioni volte a promuovere relazioni a lungo termine con i clienti e i fornitori.</p> <p>Gli impiegati di commercio riflettono regolarmente sulle loro aspirazioni e ne traggono eventuali misure.</p>
d.5	Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua nazionale (opzione «comunicazione nella lingua nazionale»)
	<p>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.</p> <p>Applicano la terminologia corretta in modo adeguato ai destinatari.</p> <p>Gli impiegati di commercio mostrano una retorica fondamentale nella ricerca di soluzioni in colloqui complessi.</p> <p>Interagiscono con clienti e fornitori impegnativi in modo adeguato alla situazione, sia in small talks che in consulenze o trattative.</p>
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 di vendita e trattative	d.2/d.3	40
CA 2: Curare le relazioni con i clienti o i fornitori	d.4	20
CAB 3: Comunicare nella lingua nazionale regionale	d.2/d.3	50
CAB 4: Comunicare in una lingua straniera	d.2/d.3	50
CA 5: Condurre colloqui complessi di conflitti e reclami nella lingua nazionale (opzione «comunicazione nella lingua nazionale»)	d.5	120
CA 6: Condurre colloqui complessi con i clienti o i fornitori nella lingua straniera (opzione «comunicazione nella lingua straniera»)	d.6	120
CA 7: Conoscenze professionali AFC (unità d'esercizio pratico)	CCO D	
CA 8: Conoscenze professionali AFC (lavori pratici scolastici)	CCO D	

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

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

Osservazione: il presente campo di apprendimento deve essere svolto prima del tirocinio.

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

5.3.1 Attività tipica

Attività tipica 1

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

Attività tipica 2

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

Attività tipica 3

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

5.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

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

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

-

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

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

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

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

5.3.3 Mezzi di apprendimento

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

Elemento operativo

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

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

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

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

Osservazione: il presente campo di apprendimento deve essere svolto prima del tirocinio.

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

5.4.1 Attività tipica

Attività tipica 1

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

Attività tipica 2

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

Attività tipica 3

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

5.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

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

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

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

d4.sp1a	Spiegano i fattori rilevanti per la cura delle loro relazioni con clienti e fornitori. (C2)
d4.sp3a	Illustrano gli aspetti che consentono di soddisfare i clienti. (C2)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

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

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

5.4.3 Mezzi di apprendimento

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

Elemento operativo

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

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

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

5.5.1 Attività tipica

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

5.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

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

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

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

-

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

-

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

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

5.5.3 Mezzi di apprendimento

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

Elemento operativo

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

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

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

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

5.6.1 Attività tipica

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

5.6.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

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

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

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

-

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

-

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

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

5.6.3 Mezzi di apprendimento

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

Elemento operativo

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

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

5.7 Campo di apprendimento 5: 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.

5.7.1 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.

5.7.2 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.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

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

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

5.7.3 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»)»

5.8 Campo di apprendimento 6: 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. **

5.8.1 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.

5.8.2 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.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

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

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

5.8.3 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»)»

5.9 Campo di apprendimento 7: Conoscenze professionali AFC (unità d'esercizio pratico)

Seguirà ulteriormente.

5.10 Campo di apprendimento 8: Conoscenze professionali AFC (lavori pratici scolastici)

Seguirà ulteriormente.

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.3	Analizzare e preparare statistiche e dati riferiti all'azienda e al mercato
<p>Gli impiegati di commercio verificano la plausibilità di pacchetti di dati e di statistiche nel loro settore lavorativo. Collaborano alle analisi ed eseguono analisi contenutistiche e piccole analisi quantitative. Presentano i risultati in modo adeguato al gruppo destinatario (con l'ausilio di grafici, tabelle, ecc.). Se necessario inoltrano le loro conclusioni e proposte agli organi competenti.</p>	
e.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: Preparare e analizzare statistiche e dati	e.3	40
CA 2: Installare e gestire banche dati e sistemi di amministrazione di informazioni (opzione «tecnologia»)	e.5	80

CA 3: Analizzare grandi quantità di dati riferiti agli incarichi (opzione «tecnologia»)	e.6	40
CA 4: Conoscenze professionali AFC (unità d'esercizio pratico)	CCO E	
CA 5: Conoscenze professionali AFC (lavori pratici scolastici)	CCO E	

6.3 Campo di apprendimento 1: Preparare e analizzare statistiche e dati

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

Osservazione: il presente campo di apprendimento deve essere svolto prima del tirocinio.

6.3.1 Attività tipica

Attività tipica 1

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

Attività tipica 2

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

Attività tipica 3

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

6.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

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

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

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

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

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

e3.sp1b	Elaborano e interpretano statistiche e pacchetti di dati. (C3)
e3.sp1c	Eseguono analisi contenutistiche e piccole analisi quantitative. (C3)
e3.sp2a	Preparano statistiche e pacchetti di dati e li presentano in modo adeguato ai destinatari. (C3)
e3.sp3a	Calcolano e interpretano indicatori aziendali. (C4)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

6.3.3 Mezzi di apprendimento

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

Elemento operativo

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

6.4 Campo di apprendimento 2: Installare e gestire banche dati e sistemi di amministrazione di informazioni (opzione «tecnologia»)

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

6.4.1 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.

6.4.2 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 fondate. (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.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

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)
---------	---

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

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.sp5b	Confrontano diverse offerte per l'acquisto e l'adattamento di infrastrutture tecnologiche nel settore commerciale e ne traggono raccomandazioni fondate. (C4)

6.4.3 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»)»

6.5 Campo di apprendimento 3: Analizzare grandi quantità di dati riferiti agli incarichi (opzione «tecnologia»)

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

6.5.1 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).

6.5.2 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.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

-

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)
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)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

6.5.3 Mezzi di apprendimento

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

Elemento operativo

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

6.6 Campo di apprendimento 4: Conoscenze professionali AFC (unità d'esercizio pratico)

Seguirà ulteriormente.

6.7 Campo di apprendimento 5: Conoscenze professionali AFC (lavori pratici scolastici)

Seguirà ulteriormente.