

# **Programma d'insegnamento nazionale scuola professionale**

## **Impiegata di commercio / Impiegato di commercio**

### **AFC**

**Formazione di base organizzata dalla scuola**

**1° 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

<b>1</b>	<b>Panoramica</b>	<b>5</b>
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
1.5	Variante di attuazione triennale scolastica a tempo pieno (senza stage aziendale di lunga durata)	11
1.6	Panoramica del 1° anno scolastico	13
<b>2</b>	<b>Campo di competenze operative A «Forme lavorative e organizzative agili»</b>	<b>24</b>
2.1	Panoramica delle competenze operative	24
2.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento dei rispettivi campi tematici	25
2.3	Campo di apprendimento 1: Lavoro di portfolio: io in quanto privato e professionista	25
2.4	Campo di apprendimento 2b: Finanze personali	28
2.5	Campo di apprendimento 3: Reti e marketing di se stessi	29
2.6	Campo di apprendimento 4a: Democrazia e media	31
2.7	Campo di apprendimento 4c: Arte	33
2.8	Campo di apprendimento 5: Sviluppo sostenibile	34
2.9	Campo di apprendimento 6: Conoscenze professionali AFC (lavori pratici scolastici)	37
<b>3</b>	<b>Campo di competenze operative B «Interazione in un campo lavorativo interconnesso»</b>	<b>38</b>
3.1	Panoramica delle competenze operative	38
3.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	38
3.3	Campo di apprendimento 1: Comunicazione nel team	39
3.4	Campo di apprendimento 2: Collaborazione nel team	40
3.5	Campo di apprendimento 3: Percepire e ottimizzare la funzione di interfaccia	42
3.6	Campo di apprendimento 4: Spiegare le basi della gestione dei progetti	43
3.7	Campo di apprendimento 5: Gestire e sorvegliare lo svolgimento di progetti con l'ausilio di esempi semplici	45
3.8	Campo di apprendimento di base 6: Comunicare nella lingua nazionale regionale	46
3.9	Campo di apprendimento di base 7: Comunicare in una lingua straniera	47

3.10	Campo di apprendimento: Conoscenze professionali AFC (unità d'esercizio pratico)	48
3.11	Campo di apprendimento: 9: Conoscenze professionali AFC (lavori pratici scolastici)	48
<b>4</b>	<b>Campo di competenze operative C «Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali»</b>	<b>49</b>
4.1	Panoramica delle competenze operative	49
4.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	50
4.3	Campo di apprendimento 1: Pianificare e ottimizzare l'organizzazione del lavoro	50
4.4	Campo di apprendimento 2: Collaborare in eventi interni ed esterni	52
4.5	Campo di apprendimento 3: Sostenere i processi amministrativi	54
4.6	Campo di apprendimento 4: Spiegare i tipi correnti di contratto nella lingua nazionale regionale	56
4.7	Campo di apprendimento 5: Spiegare le basi della contabilità	57
4.8	Campo di apprendimento 6: Attuare processi aziendali	58
4.9	Campo di apprendimento di base 7: Comunicare nella lingua nazionale regionale	60
4.10	Campo di apprendimento di base 8: Comunicare in una lingua straniera	62
4.11	Campo di apprendimento 9: Conoscenze professionali AFC (unità d'esercizio pratico)	63
4.12	Campo di apprendimento 10: Conoscenze professionali AFC (lavori pratici scolastici)	63
<b>5</b>	<b>Campo di competenze operative D «Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori»</b>	<b>64</b>
5.1	Panoramica delle competenze operative	64
5.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	64
5.3	Campo di apprendimento 1: Creare relazioni con i clienti o i fornitori	65
5.4	Campo di apprendimento 2: Rilevare le esigenze dei clienti	66
5.5	Campo di apprendimento 3: Condurre colloqui informativi e di consulenza	68
5.6	Campo di apprendimento di base 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale	69
5.7	Campo di apprendimento di base 5: Comunicare in una lingua straniera	70
5.8	Campo di apprendimento 6: Conoscenze professionali AFC (unità d'esercizio pratico)	72
5.9	Campo di apprendimento 7: Conoscenze professionali AFC (lavori pratici professionali)	72

<b>6</b>	<b>Campo di competenze operative E «Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale»</b>	<b>73</b>
6.1	Panoramica delle competenze operative	73
6.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	73
6.3	Campo di apprendimento 1: Utilizzare applicazioni e spiegare programmi di applicazione	74
6.4	Campo di apprendimento 2: Svolgere ricerche con l'ausilio di tecnologie digitali	76
6.5	Campo di apprendimento 3: Preparare contenuti multimediali I	77
6.6	Campo di apprendimento 4: Preparare contenuti multimediali II	79
6.7	Campo di apprendimento 5: Ricercare informazioni e preparare i risultati in modo conforme alla protezione dei dati	80
6.8	Campo di apprendimento 6: Conoscenze professionali AFC (unità d'esercizio pratico)	82
6.9	Campo di apprendimento 7: Conoscenze professionali AFC (lavori pratici scolastici)	82

# 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 termine 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 du- rata)

Lezioni				Totale
Variante triennale (2+1)				
		Sem. 1 + 2	Sem. 3 + 4 modulare	
		1° anno scolastico	2° anno sco- lastico	lezioni per CCO
CCO A	Campi di apprendimento (obiettivi di valu- tazione dalla FOA)	60	100	160
	Campo opzionale	120	120	240
	Totale numero di lezioni / CCO A			400
CCO B	Campi di apprendimento (obiettivi di valu- tazione dalla FOA)	64	136	200
	Totale numero di lezioni / CCO B			200
CCO C	Campi di apprendimento (obiettivi di valu- tazione dalla FOA)	210	110	320
	Totale numero di lezioni / CCO C			320
	Esclusa possibile opzione: finanze			
CCO D	Campi di apprendimento (obiettivi di valu- tazione 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 valu- tazione 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 scola- stici)		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 1° 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		60 lezioni
<b>CO</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO A</b>	
<b>a.1</b>	<b>Verificare e continuare lo sviluppo di competenze commerciali</b>	
	a1.sp1a: Illustrano l'importanza dell'apprendimento permanente. (C2)	
	a1.sp2a: Applicano metodi di analisi della situazione nell'ambito dello sviluppo delle loro competenze. (C3)	
	a1.sp2b: Analizzano i metodi correnti dello sviluppo delle proprie competenze. (C4)	
	a1.sp3a: Applicano la tecnica della documentazione e della riflessione alle misure di sviluppo personale. (C3)	
	a1.sp3b: Formulano obiettivi misurabili per l'ulteriore sviluppo delle proprie competenze. (C3)	
<b>a.2</b>	<b>Sviluppare e utilizzare reti nel settore commerciale</b>	
	a2.sp1a: Illustrano l'importanza delle reti di rilievo per la professione. (C2)	
	a2.sp1b: Spiegano le opportunità e i rischi della presenza nelle reti analogiche e digitali. (C2)	
	a2.sp1c: Confrontano la presentazione di professionisti nelle reti professionali. (C3)	
	a2.sp2a: Elaborano e presentano una strategia volta a sviluppare e curare la rete personale. (C3)	

### a.3 Accettare ed elaborare incarichi

a3.sp1c: Si candidano in modo adeguato per un nuovo posto di lavoro. (C5)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a5.sp1a: Spiegano a grandi linee l'organizzazione e la struttura dell'ordinamento giuridico. (C2)

a5.sp1b: Illustrano l'importanza della Costituzione federale e delle leggi federali nell'ordinamento giuridico. (C2)

a5.sp2a: Spiegano i principi importanti della democrazia svizzera. (C2)

a5.sp2b: Descrivono la divisione dei poteri in Svizzera nonché i compiti del potere legislativo, di quello esecutivo e di quello giudiziario a livello federale.. (C2)

a5.sp3: Spiegano le possibilità di partecipazione attiva alla vita politica. (C2)

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

## Campi tematici

### Obiettivi di valutazione dei campi tematici del CCO A

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

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

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

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

T1.4: Sviluppano obiettivi personali e un cosiddetto «vision board». (C5)

T1.5: 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)

T1.9: Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

#### T2 Campo tematico 2: Stile di vita individuale

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

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

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

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

#### T3 Campo tematico 3: Azione nel campo professionale

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

#### **T4 Campo tematico 4: Azione nella società**

T4a.1: Illustrano il principio della divisione dei poteri. (C2)

T4a.2: Descrivono le istituzioni a livello federale in relazione a composizione, compiti e procedura d'elezione. (C2)

T4a.3: Illustrano la funzione dei diritti fondamentali, dei diritti civili e politici secondo la Costituzione federale. (C2)

T4a.4: Spiegano i loro doveri come cittadina / cittadino della Svizzera. (C2)

T4a.5: Spiegano come si arriva a una votazione popolare a livello federale. (C2)

T4a.6: Spiegano la procedura di elezione a livello federale. (C2)

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

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

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

#### **T5 Campo tematico 5: Promozione dello sviluppo sostenibile**

T5.1: Illustrano le cause e le conseguenze del cambiamento climatico. (C2)

T5.2: Sulla base degli eventi attuali illustrano come si manifesta il cambiamento climatico. (C3)

T5.3: Analizzano gli influssi che le nuove tecnologie esercitano sulla natura e sul clima. (C4)

T5.4: Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)



CCO B Interazione in un campo lavorativo interconnesso		64 lezioni
<b>CO</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO B</b>	
<b>b.1</b>	<b>Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali</b>	
	b1.sp1a: Spiegano le differenze interculturali importanti per la comunicazione e la collaborazione in seno al team. (C2)	
	b1.sp2a: Comunicano con i membri del team nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3)	
	b1.sp3a: Nelle situazioni del team in ambito commerciale applicano le tecniche della comunicazione in modo adeguato ai destinatari. (C3)	
	b1.sp3b: Nelle situazioni di comunicazione in ambito commerciale in cui sono confrontati con differenze interculturali, interagiscono nel team in modo adeguato ai destinatari. (C3)	
	b1.sp4a: Applicano strategie volte a risolvere i conflitti nel team. (C3)	
	b1.sp5a: Analizzano i valori sociali, culturali e generazionali che influenzano le loro azioni. (C4)	
	b1.sp6a: In caso di mancato rispetto di una scadenza, ne identificano le conseguenze per le situazioni d'incarico commerciali e adottano misure appropriate. (C4)	
<b>b.2</b>	<b>Coordinare interfacce nei processi aziendali</b>	
	b2.sp2a: Spiegano le richieste dei diversi gruppi d'interesse in un processo aziendale. (C2)	
	b2.sp2b: Identificano interfacce, interdipendenze e possibilità di miglioramento in un processo aziendale. (C4)	
	b2.sp2c: Si basano sulle esigenze dei gruppi d'interesse in ambito commerciale per definire compiti appropriati. (C4)	
<b>b.4</b>	<b>Svolgere compiti di gestione di progetto commerciali ed elaborare sottoprogetti</b>	
	b4.sp1a: Spiegano le basi per la pianificazione, l'organizzazione, lo svolgimento e il controllo di progetti. (C2)	

b4.sp2a: Definiscono un ambiente di lavoro digitale e una struttura della documentazione appropriati per i progetti. (C3)

b4.sp3a: Elaborano scadenziari per semplici progetti o sottoprogetti. (C3)

b4.sp4a: Definiscono gli strumenti volti a sorvegliare lo svolgimento di semplici progetti. (C3)

b4.sp4b: Verificano lo svolgimento dei progetti in base alle prescrizioni specifiche. (C3)

b4.sp4c: Elaborano verbali e altri documenti inerenti ai progetti. (C3)

## CCO C Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali

210 lezioni

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## c.2 Coordinare e attuare processi commerciali di supporto

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

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

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

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

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

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

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

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

## c.3 Documentare, coordinare e attuare processi aziendali

c3.sp1a: Descrivono i tipici processi di elaborazione delle prestazioni di un'azienda. (C2)

c3.sp1b: Illustrano gli elementi e le interfacce fondamentali di un processo aziendale. (C2)

c3.sp1c: Spiegano le basi della gestione dei processi. (C2)

c3.sp1d: Elaborano descrizioni di processi in forma grafica e testuale utilizzando i programmi di applicazione correnti. (C3)

c3.sp3a: Elaborano scadenziari per processi lavorativi. (C3)

c3.sp4a: Trasmettono informazioni e istruzioni sui processi lavorativi in modo adeguato ai destinatari. (C3)

c3.sp6a: Analizzano i processi, identificano i problemi riscontrati ed elaborano misure di ottimizzazione. (C4)

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

c4.sp1c: Pianificano procedure e forme di comunicazione adeguate nella comunicazione orale, scritta e digitale con gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda. (C3)

c4.sp1d: Comunicano in modo adeguato ai destinatari mediante diversi canali (digitali e analogici). (C3)

c4.sp2a: Presentano richieste orali e scritte in modo adeguato ai destinatari. (C3)

c4.sp2b: Comunicano in forma orale e scritta con gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3)

#### c.5 Seguire e controllare processi finanziari

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

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

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

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

### CCO D Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori

160 lezioni

#### CO Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO D

##### d.1 Accogliere le richieste dei clienti o dei fornitori

d1.sp1a: Applicano i fattori principali per una buona qualità dei servizi. (C3)

d1.sp1b: Illustrano i fattori centrali per l'instaurazione di una relazione con i clienti o i fornitori. (C2)

d1.sp2a: Accolgono sistematicamente le richieste dei clienti o dei fornitori e ne garantiscono l'elaborazione. (C3)

d1.sp2b: Forniscono le prime informazioni necessarie, utilizzando le tecniche di comunicazione correnti. (C3)

d1.sp5a: Interpretano i segnali non verbali. (C3)

d1.sp6a: Applicano le tecniche di domande correnti nell'ambito del chiarimento delle esigenze. (C3)

d1.sp8a: Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3)

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

d2.sp1a: Spiegano i fattori di successo delle situazioni di colloquio tramite i canali correnti. (C2)

d2.sp1b: Applicano tutte le fasi dei colloqui informativi. (C3)

d2.sp1c: Applicano tutte le fasi dei colloqui di consulenza. (C3)

d2.sp2a: Conducono i colloqui avvalendosi delle tecniche di domande correnti. (C3)

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

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

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

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

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

## **CCO E Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale**

**200 lezioni**

### **CO Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO E**

#### **e.1 Utilizzare applicazioni nel settore commerciale**

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

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

e1.sp2a: Forniscono ausili orientati ai destinatari per l'utilizzo dei software e dei sistemi. (C3)

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

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

e1.sp4a: Applicano misure e regolamentazioni inerenti la sicurezza e la protezione dei dati. (C3)

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

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

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

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

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

e2.sp3a: Descrivono le possibilità principali per verificare la qualità delle fonti di informazione. (C2)

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

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

e2.sp4a: Preparano i dati e le informazioni in modo adeguato ai destinatari. (C3)

e2.sp5a: Applicano con sicurezza le regole in materia di diritto d'autore e di protezione dei dati per le ricerche e l'utilizzo delle informazioni. (C3)

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

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

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

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

e4.sp1d: Utilizzano i programmi di applicazione correnti per elaborare una bozza di diverse documentazioni e mezzi informativi. (C3)

e4.sp1e: Elaborano e presentano contenuti (testi, immagini, suoni, filmati) nei formati in uso. (C3)

e4.sp3a: Elaborano modelli per i mezzi informativi e i formati per i media in uso. (C3)

## 2 Campo di competenze operative A «Forme lavorative e organizzative agili»

### 2.1 Panoramica delle competenze operative

Competenza operativa	Situazione lavorativa (secondo il profilo delle attività)
a.1	<b>Verificare e continuare lo sviluppo di competenze commerciali</b>
<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	<b>Sviluppare e utilizzare reti nel settore commerciale</b>
<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	<b>Accettare ed elaborare incarichi</b>
<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	<b>Agire nella società in qualità di persona responsabile</b>
<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	<b>Integrare temi politici e consapevolezza culturale nelle azioni</b>
<p>Gli impiegati di commercio analizzano questioni e temi politici attuali e identificano gli interessi e i valori delle persone coinvolte. Sviluppano la loro posizione e i loro valori per avere un quadro di riferimento etico personale. In base alla loro comprensione delle istituzioni e degli attori politici a livello nazionale, esercitano i loro diritti, partecipano a eventi politici e integrano le questioni e i temi politici rilevanti, in modo adeguato alla situazione e al livello, nelle loro azioni in qualità di impiegati di commercio.</p> <p>Gli impiegati di commercio sono consapevoli degli influssi artistici ed estetici a livello mondiale e ne capiscono i diversi mezzi d'espressione, possibilità e forme culturali. Sviluppano e ampliano le loro forme di organizzazione e di espressione e ne traggono conclusioni e misure per sé stessi e per le loro azioni in qualità di impiegati di commercio (comunicazione, colloqui con clienti, ecc.).</p>	



## 2.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento dei rispettivi campi tematici

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

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

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 2b: Finanze personali	a.4/T2	8
CA 3: Reti e marketing di se stessi	a.2/T3	8
CA 4a: Democrazia e media	a.5/T4	8
CA 4c: Arte	a.5/T4	8
CA 5: Sviluppo sostenibile	a.4/T5	8
CA 6: 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.

### 2.3.1 Attività tipica

#### Attività tipica 1

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

#### Attività tipica 2

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

### Attività tipica 3

Simone ha idee ed obiettivi chiari su cosa fare dopo il tirocinio, vale a dire svolgere la funzione di assistente. Gli piace molto, infatti, lo scambio con diversi gruppi di interesse nonché la ricerca di soluzioni. Ha elaborato un chiaro piano di sviluppo personale su come vorrebbe lavorare in futuro. Al fine di avvicinarsi al suo obiettivo già durante il tirocinio, documenta nel suo portfolio tutte le attività e i successi in relazione all'obiettivo. La formatrice di Simone gli ha riferito che Anna ha lavorato a lungo svolgendo questa funzione, perciò lui ha chiesto ad Anna di raccontargli cosa è importante in questo campo professionale e come può prepararsi al meglio.

### 2.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale	
T1.1	Illustrano i propri compiti, responsabilità, diritti e doveri nella nuova fase della vita. (C2)
T1.2	Spiegano da chi e quale forma d'aiuto ricevono in caso di sfide personali. (C2)
T1.3	Formulano obiettivi personali per il periodo del tirocinio. (C3)
a1.sp1a	Illustrano l'importanza dell'apprendimento permanente. (C2)
a1.sp2a	Applicano metodi di analisi della situazione nell'ambito dello sviluppo delle loro competenze. (C3)
a1.sp2b	Analizzano i metodi correnti dello sviluppo delle proprie competenze. (C4)
a1.sp3a	Applicano la tecnica della documentazione e della riflessione alle misure di sviluppo personale. (C3)
a1.sp3b	Formulano obiettivi misurabili per l'ulteriore sviluppo delle proprie competenze. (C3)
T1.4	Sviluppano obiettivi personali e un cosiddetto «vision board». (C5)
T1.5	Distinguono le possibilità di ricerca di un posto di lavoro e ne cercano uno appropriato per se stessi. (C2)
a3.sp1c	Si candidano in modo adeguato per un nuovo posto di lavoro. (C5)
T1.6	Giudicano semplici casi in materia di diritto del lavoro. (C5)
T1.9	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

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

### Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

T1.1	Illustrano i propri compiti, responsabilità, diritti e doveri nella nuova fase della vita. (C2)
T1.2	Spiegano da chi e quale forma d'aiuto ricevono in caso di sfide personali. (C2)
a1.sp1a	Illustrano l'importanza dell'apprendimento permanente. (C2)
T1.5	Distinguono le possibilità di ricerca di un posto di lavoro e ne cercano uno appropriato per se stessi. (C2)

### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

T1.3	Formulano obiettivi personali per il periodo del tirocinio. (C3)
a1.sp2a	Applicano metodi di analisi della situazione nell'ambito dello sviluppo delle loro competenze. (C3)
a1.sp2b	Analizzano i metodi correnti dello sviluppo delle proprie competenze. (C4)
a1.sp3a	Applicano la tecnica della documentazione e della riflessione alle misure di sviluppo personale. (C3)
a1.sp3b	Formulano obiettivi misurabili per l'ulteriore sviluppo delle proprie competenze. (C3)
T1.4	Sviluppano obiettivi personali e un cosiddetto «vision board». (C5)
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»

## 2.4 Campo di apprendimento 2b: Finanze personali

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione 8 lezioni.

### 2.4.1 Attività tipica

#### Attività tipica 1

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

#### Attività tipica 2

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

### 2.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

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

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

#### Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

T2b.1	Spiegano gli elementi del loro conteggio di stipendio. (C2)
T2b.2	Spiegano le possibili cause e conseguenze di un indebitamento privato. (C2)

#### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

a4.sp5a	Riflettono sul loro modo di gestire il denaro. (C4)
a4.sp5b	Allestiscono un budget mensile in base al conteggio dello stipendio nonché al loro comportamento in materia di consumo e nel tempo libero. (C4)
T2b.3	Analizzano i legami finanziari a lungo termine in base a contratti di leasing. (C4)
a4. sp6	Valutano misure volte a prevenire e ridurre eventuali debiti privati. (C4)
T2b.14	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

#### Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

### 2.4.3 Mezzi di apprendimento

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

#### Elemento operativo

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

## 2.5 Campo di apprendimento 3: Reti e marketing di se stessi

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione 8 lezioni.

## 2.5.1 Attività tipica

### Attività tipica 1

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

### Attività tipica 2

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

## 2.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

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

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

### Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

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

### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

a2.sp1c	Confrontano la presentazione di professionisti nelle reti professionali. (C3)
---------	---

a2.sp2a	Elaborano e presentano una strategia volta a sviluppare e curare la rete personale. (C3)
T3a.1	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

## Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

### 2.5.3 Mezzi di apprendimento

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

#### Elemento operativo

«a.2: Sviluppare e utilizzare reti nel settore commerciale»

## 2.6 Campo di apprendimento 4a: Democrazia e media

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione 8 lezioni.

### 2.6.1 Attività tipica

#### Attività tipica 1

A Marco, 19 anni, piacerebbe ci fosse uno skatepark vicino a dove abita. Tra casa sua e lo skatepark più vicino, infatti, lo dividono ben 20 minuti di treno. Nel giornale locale ha letto che tra due mesi il suo comune metterà in votazione la concessione di un credito di costruzione per l'allestimento di uno skatepark. Marco si ripromette di partecipare alla votazione.

#### Attività tipica 2

Sina è diventata maggiorenne e a casa riceve la scheda per l'elezione. In occasione di elezioni precedenti aveva già osservato sua madre durante la compilazione della scheda per l'elezione e ora è contenta di poterlo fare in modo autonomo.

#### Attività tipica 3

Samir, il collega di lavoro di Sina, viene dalla Serbia ed è in Svizzera da tre mesi. Per essere ben informato segue regolarmente i notiziari, in cui si parla spesso del Consiglio federale. Non capisce bene quale sia la funzione di questo organo e chiede spiegazioni alla sua collega.

## 2.6.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

<b>Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale</b>	
a5.sp1a	Spiegano a grandi linee l'organizzazione e la struttura dell'ordinamento giuridico. (C2)
a5.sp1b	Illustrano l'importanza della Costituzione federale e delle leggi federali nell'ordinamento giuridico. (C2)
a5.sp2a	Spiegano i principi importanti della democrazia svizzera. (C2)
T4a.1	Illustrano il principio della divisione dei poteri. (C2)
a5.sp2b	Descrivono la divisione dei poteri in Svizzera non-ché i compiti del potere legislativo, di quello esecutivo e di quello giudiziario a livello federale. (C2)
T4a.2	Descrivono le istituzioni a livello federale in relazione a composizione, compiti e procedura d'elezione. (C2)
a5.sp3	Spiegano le possibilità di partecipazione attiva alla vita politica. (C2)
T4a.3	Illustrano la funzione dei diritti fondamentali, dei diritti civili e politici secondo la Costituzione federale. (C2)
T4a.4	Spiegano i loro doveri come cittadina / cittadino della Svizzera. (C2)
T4a.5	Spiegano come si arriva a una votazione popolare a livello federale. (C2)
T4a.6	Spiegano la procedura di elezione a livello federale. (C2)
a5.sp4	Si confrontano con eventi politici attuali, identificandone i principali gruppi d'interesse e gli ambiti conflittuali che ne derivano. (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

a5.sp1a	Spiegano a grandi linee l'organizzazione e la struttura dell'ordinamento giuridico. (C2)
a5.sp1b	Illustrano l'importanza della Costituzione federale e delle leggi federali nell'ordinamento giuridico. (C2)
a5.sp2a	Spiegano i principi importanti della democrazia svizzera. (C2)
T4a.1	Illustrano il principio della divisione dei poteri. (C2)
a5.sp2b	Descrivono la divisione dei poteri in Svizzera non-ché i compiti del potere legislativo, di quello esecutivo e di quello giudiziario a livello federale. (C2)



T4a.2	Descrivono le istituzioni a livello federale in relazione a composizione, compiti e procedura d'elezione. (C2)
a5.sp3	Spiegano le possibilità di partecipazione attiva alla vita politica. (C2)
T4a.3	Illustrano la funzione dei diritti fondamentali, dei diritti civili e politici secondo la Costituzione federale. (C2)
T4a.4	Spiegano i loro doveri come cittadina / cittadino della Svizzera. (C2)
T4a.5	Spiegano come si arriva a una votazione popolare a livello federale. (C2)

### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

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

### Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

## 2.6.3 Mezzi di apprendimento

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

### Elemento operativo

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

## 2.7 Campo di apprendimento 4c: Arte

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

### 2.7.1 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.

### 2.7.2 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**

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

a5.sp9	Presentano l'influenza di diverse forme d'arte sulla loro persona. (C3)
T4c.4	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

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

#### Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

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

#### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

a5.sp9	Presentano l'influenza di diverse forme d'arte sulla loro persona. (C3)
T4c.4	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

#### Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

### 2.7.3 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 5: Sviluppo sostenibile

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

### 2.8.1 Possibilità di scelta 1: Cambiamenti climatici

#### 2.8.1.1 Attività tipica

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

l'alimentazione del bestiame da latte con soia coltivata in Svizzera. Un collega di Osvaldo, figlio di un contadino, si interessa all'impegno di Osvaldo e si informa sulle possibilità a disposizione.

### 2.8.1.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

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

#### Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

T5.1	Illustrano le cause e le conseguenze del cambiamento climatico. (C2)
------	--

#### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

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

#### Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

### 2.8.1.3 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: Società e mercato

### 2.8.2.1 Attività tipica

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

### 2.8.2.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale	
a4.sp11c	Analizzano l'influenza del loro stile di vita sugli aspetti sociali di uno sviluppo sostenibile. (C4)
a4.sp11d	Analizzano l'influenza del loro comportamento in materia di consumi sugli aspetti economici di uno sviluppo sostenibile. (C4)
a4.sp11e	Sviluppano misure volte a operare in modo sostenibile in relazione a fattori sociali e/o economici. (C4)
T5.4	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

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

#### Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

-

#### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

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

## Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

### 2.8.2.3 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»

## 2.9 Campo di apprendimento 6: 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	<b>Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali</b>
<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	<b>Coordinare interfacce nei processi aziendali</b>
<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.4	<b>Svolgere compiti di gestione di progetto commerciali ed elaborare sottoprogetti</b>
<p>Gli impiegati di commercio svolgono compiti di gestione di progetto commerciali ed elaborano piccoli pacchetti di lavoro e sottoprogetti in modo autonomo e secondo le prescrizioni. Elaborano scadenziari e preventivi per progetti, coordinano la collaborazione con le persone coinvolte e sorvegliano lo svolgimento di progetti secondo le prescrizioni (scadenze, costi, obiettivi). Creano e gestiscono ambienti di lavoro digitali, strutture di documentazione, ecc. Nello svolgimento dei progetti si occupano di attività commerciali importanti (stesura del verbale, archiviazione, ecc.).</p> <p>Gli impiegati di commercio reagiscono a ritardi o cambiamenti e informano le persone coinvolte, la direzione del progetto o i superiori.</p> <p>Gli impiegati di commercio comunicano in modo conforme alle prescrizioni e agli obiettivi in caso di cambiamenti nei rapporti gerarchici che potrebbero risultare nell'organizzazione di un progetto.</p>	

#### 3.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Comunicazione nel team	b.1	4

CA 2: Collaborazione nel team	<b>b.1</b>	<b>4</b>
CA 3: Percepire e ottimizzare la funzione di interfaccia	<b>b.2</b>	<b>12</b>
CA 4: Spiegare le basi della gestione dei progetti	<b>b.4</b>	<b>8</b>
CA 5: Gestire e sorvegliare lo svolgimento di progetti con l'ausilio di esempi semplici	<b>b.4</b>	<b>16</b>
CAB 6: Comunicare nella lingua nazionale regionale	<b>b.1</b>	<b>10</b>
CAB 7: Comunicare in una lingua straniera	<b>b.1</b>	<b>10</b>
CA 8: Conoscenze professionali AFC (unità d'esercizio pratico)	<b>CCO B</b>	
CA 9: Conoscenze professionali AFC (lavori pratici scolastici)	<b>CCO B</b>	

### 3.3 Campo di apprendimento 1: Comunicazione nel team

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

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

#### 3.3.1 Attività tipica

##### Attività tipica 1

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

##### Attività tipica 2

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

#### 3.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

b1.sp1a	Spiegano le differenze interculturali importanti per la comunicazione e la collaborazione in seno al team. (C2) *
---------	---

b1.sp3a	Nelle situazioni del team in ambito commerciale applicano le tecniche della comunicazione in modo adeguato ai destinatari. (C3) *
b1.sp4a	Applicano strategie volte a risolvere i conflitti nel team. (C3) *

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

#### Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

b1.sp1a	Spiegano le differenze interculturali importanti per la comunicazione e la collaborazione in seno al team. (C2) *
---------	---

#### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

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

#### Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

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

### 3.3.3 Mezzi di apprendimento

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

#### Elemento operativo

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

## 3.4 Campo di apprendimento 2: Collaborazione nel team

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione 4 lezioni.

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



### 3.4.1 Attività tipica

#### Attività tipica 1

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

#### Attività tipica 2

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

### 3.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

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

#### Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

-

#### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

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

### Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

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

### 3.4.3 Mezzi di apprendimento

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

#### Elemento operativo

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

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

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

### 3.5.1 Attività tipica

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

### 3.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

b2.sp2a	Spiegano le richieste dei diversi gruppi d'interesse in un processo aziendale. (C2)
b2.sp2b	Identificano interfacce, interdipendenze e possibilità di miglioramento in un processo aziendale. (C4)
b2.sp2c	Si basano sulle esigenze dei gruppi d'interesse in ambito commerciale per definire compiti appropriati. (C4)

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

#### Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

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

#### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

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

#### Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

### 3.5.3 Mezzi di apprendimento

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

#### Elemento operativo

«b.2: Coordinare interfacce nei processi aziendali»

## 3.6 Campo di apprendimento 4: Spiegare le basi della gestione dei progetti

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

### 3.6.1 Attività tipica

#### Attività tipica 1

Jamie-Oliver parteciperà a un grande progetto immobiliare e per la direzione del progetto deve elaborare una struttura di archiviazione opportuna in base alle tempistiche vigenti.

#### Attività tipica 2

Carola partecipa a un evento di lancio con gli investitori di un progetto edilizio ed è incaricata di stendere il verbale, che dopo la riunione dovrà inoltrare a tutti i partecipanti.

### 3.6.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
b4.sp1a	Spiegano le basi per la pianificazione, l'organizzazione, lo svolgimento e il controllo di progetti. (C2)
b4.sp2a	Definiscono un ambiente di lavoro digitale e una struttura della documentazione appropriati per i progetti. (C3)
b4.sp4c	Elaborano verbali e altri documenti inerenti ai progetti. (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

b4.sp1a	Spiegano le basi per la pianificazione, l'organizzazione, lo svolgimento e il controllo di progetti. (C2)
---------	---

#### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

b4.sp2a	Definiscono un ambiente di lavoro digitale e una struttura della documentazione appropriati per i progetti. (C3)
b4.sp4c	Elaborano verbali e altri documenti inerenti ai progetti. (C3)

#### Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

### 3.6.3 Mezzi di apprendimento

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

#### Elemento operativo

«b.4: Svolgere compiti di gestione di progetto commerciali ed elaborare sottoprogetti»

## 3.7 Campo di apprendimento 5: Gestire e sorvegliare lo svolgimento di progetti con l'ausilio di esempi semplici

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

### 3.7.1 Attività tipica

#### Attività tipica 1

Fabiano utilizza lo strumento di pianificazione dei compiti «NowOrNever», proposto dall'azienda in cui lavora, per non perdersi nessuna scadenza importante. Constatando che un collega non ha ancora elaborato un compito la cui scadenza è prevista a breve, gli manda un promemoria.

#### Attività tipica 2

Alberto elabora uno scadenziario per una piccola presentazione di prodotti nell'azienda. Poiché alcune scadenze sono già state definite, deve provvedere affinché siano rispettate.

### 3.7.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
b4.sp3a	Elaborano scadenziari per semplici progetti o sottoprogetti. (C3)
b4.sp4a	Definiscono gli strumenti volti a sorvegliare lo svolgimento di semplici progetti. (C3)
b4.sp4b	Verificano lo svolgimento dei progetti in base alle prescrizioni specifiche. (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

b4.sp3a	Elaborano scadenziari per semplici progetti o sottoprogetti. (C3)
b4.sp4a	Definiscono gli strumenti volti a sorvegliare lo svolgimento di semplici progetti. (C3)
b4.sp4b	Verificano lo svolgimento dei progetti in base alle prescrizioni specifiche. (C3)

### Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

### 3.7.3 Mezzi di apprendimento

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

#### Elemento operativo

«b.4: Svolgere compiti di gestione di progetto commerciali ed elaborare sottoprogetti»

## 3.8 Campo di apprendimento di base 6: Comunicare nella lingua nazionale regionale

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

### 3.8.1 Attività tipica

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

### 3.8.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
b1.sp2a	Comunicano con i membri del team nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3)

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

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

## 3.8.3 Mezzi di apprendimento

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

### Elemento operativo

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

## 3.9 Campo di apprendimento di base 7: Comunicare in una lingua straniera

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

### 3.9.1 Attività tipica

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

### 3.9.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

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

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

#### 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 con i membri del team nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3) *
---------	--

### 3.9.3 Mezzi di apprendimento

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

#### Elemento operativo

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

### 3.10 Campo di apprendimento: Conoscenze professionali AFC (unità d'esercizio pratico)

*Seguirà ulteriormente.*

### 3.11 Campo di apprendimento: 9: 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.1	<b>Pianificare, coordinare e ottimizzare compiti e risorse nel settore lavorativo commerciale</b>
<p>Gli impiegati di commercio pianificano e coordinano compiti e risorse in collaborazione con le persone coinvolte utilizzando gli ausili disponibili.</p> <p>Gli impiegati di commercio collaborano all'organizzazione di eventi interni ed esterni. Ricercano informazioni e sostengono i lavori di pianificazione (obiettivo, struttura, svolgimento, risorse, ecc.). Elaborano corrispondenti proposte e varianti e apportano le modifiche necessarie. Collaborano all'attuazione di eventi in modo conforme al loro ruolo o secondo le prescrizioni e svolgono i compiti corrispondenti.</p> <p>Gli impiegati di commercio verificano se è possibile risparmiare risorse nel loro settore lavorativo. Esaminano la gestione del tempo e le tecniche di lavoro. Gli impiegati di commercio si concedono pause e fasi di riposo nell'ambito delle condizioni quadro aziendali. Riflettono regolarmente sull'eventualità che le loro risorse e abilità siano sufficienti per adempiere ai compiti e agli incarichi ricevuti. Chiedono il sostegno agli organi competenti se ciò è necessario per lo svolgimento dei compiti.</p>	
c.2	<b>Coordinare e attuare processi commerciali di supporto</b>
<p>Gli impiegati di commercio, d'intesa con i superiori e conformemente al piano aziendale di Corporate Identity e Corporate Design, elaborano documenti che diano sostegno ai processi amministrativi (per es. annunci per posti di lavoro, certificati di lavoro, ecc.), panoramiche, elenchi e tabelle. Pianificano scadenze, gestiscono scadenziari, elaborano verbali e appunti e provvedono a un'archiviazione strutturata in modo opportuno.</p> <p>Gli impiegati di commercio interpretano i documenti amministrativi e relativi al personale e rispondono a richieste in merito.</p> <p>Gli impiegati di commercio riconoscono gli errori nella propria attività di sostegno, come pure in documenti, e introducono le misure necessarie.</p>	
c.3	<b>Documentare, coordinare e attuare processi aziendali</b>
<p>Gli impiegati di commercio elaborano documentazioni su processi aziendali. Svolgono lavori nel settore commerciale rispettando le prescrizioni del processo e avvalendosi degli ausili prestabiliti. Gli impiegati di commercio informano e istruiscono i collaboratori sui processi aziendali. Elaborano e sorvegliano scadenziari per processi aziendali.</p> <p>Gli impiegati di commercio coordinano processi aziendali con le persone esterne coinvolte e documentano le attività corrispondenti rispettando le direttive aziendali. Analizzano i problemi riscontrati nei processi, elaborano proposte e introducono misure corrispondenti.</p>	
c.4	<b>Realizzare attività di marketing e di comunicazione</b>
<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.</p> <p>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

Gli impiegati di commercio elaborano preventivi e conteggi dei costi e dei ricavi effettivi (conto economico) per eventi, sotto-progetti, ecc. Elaborano fatture e incarichi di pagamento e li riscattano. 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. 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.

## 4.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Pianificare e ottimizzare l'organizzazione del lavoro	c.1	14
CA 2: Collaborare in eventi interni ed esterni	c.1	14
CA 3: Sostenere i processi amministrativi	c.2/c.5	12
CA 4: Spiegare i tipi correnti di contratto nella lingua nazionale regionale	c.2	30
CA 5: Spiegare le basi della contabilità	c.5	50
CA 6: Attuare processi aziendali	c.3	20
CAB 7: Comunicare nella lingua nazionale regionale	c.3/c.4	30
CAB 8: Comunicare in una lingua straniera	c.4	40
CA 9: Conoscenze professionali AFC (unità d'esercizio pratico)	CCO C	
CA 10: Conoscenze professionali AFC (lavori pratici scolastici)	CCO C	

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

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

### 4.3.1 Attività tipica

#### Attività tipica 1

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

#### Attività tipica 2

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

### 4.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

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

#### Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

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

#### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

c1.sp1b	Applicano tecniche di lavoro in uso e ausili digitali per la pianificazione e l'elaborazione di compiti e scadenze, compresa la definizione delle priorità. (C3)
c1.sp1c	Sviluppano in modo sistematico scadenziari e piani d'impiego delle risorse per incarichi in ambito commerciale. (C3)
c1.sp1d	Motivano la definizione delle priorità in relazione agli scadenziari e all'impiego delle risorse. (C3)
c1.sp1e	Elaborano organizzazioni strutturali in modo adeguato utilizzando i programmi di applicazione correnti. (C3)

## Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

### 4.3.3 Mezzi di apprendimento

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

#### Elemento operativo

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

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

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

### 4.4.1 Attività tipica

#### Attività tipica 1

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

#### Attività tipica 2

Per l'aperitivo Lea ha ordinato piatti e posate di plastica. Quando Liam riceve la liste delle ordinazioni non ne è entusiasta: cerca infatti di agire in modo sostenibile, pertanto avrebbe

preferito che per l'aperitivo fossero ordinati piatti e posate riutilizzabili, prodotti in materiale riciclabile.

#### 4.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
c1.sp4a	Pianificano un evento di piccole dimensioni. (C3)
c1.sp5a	Analizzano l'impronta ecologica di una manifestazione e adottano misure appropriate volte a ridurla. (C4)
c1.sp7a	Individuano e definiscono possibilità per risparmiare tempo e risorse nella loro organizzazione e pianificazione. (C3)
c1.sp7b	Esaminano la gestione del tempo nonché le tecniche di pianificazione e di lavoro e introducono misure appropriate. (C4)

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

##### Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

-

##### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

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

##### Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

### 4.4.3 Mezzi di apprendimento

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

#### Elemento operativo

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

## 4.5 Campo di apprendimento 3: Sostenere i processi amministrativi

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione 12 lezioni.

### 4.5.1 Attività tipica

#### Attività tipica 1

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

#### Attività tipica 2

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

#### Attività tipica 3

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

### 4.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
c2.sp1a	Descrivono in modo chiaro le caratteristiche fondamentali dei piani d'identità aziendale (Corporate Identity e Corporate Design). (C2)
c2.sp3a	Elaborano strutture di archiviazione fisica e digitale. (C3)
c2.sp4a	Elaborano testi, tabelle e presentazioni in modo adeguato ai destinatari. (C3)

c2.sp5d	Definiscono i contenuti fondamentali di tipici documenti amministrativi e relativi al personale. (C3)
c5.sp1e	Sfruttano gli ausili digitali e i programmi di applicazione correnti per l'elaborazione di cifre e dati. (C3)

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

#### Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

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

#### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

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

#### Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

### 4.5.3 Mezzi di apprendimento

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

#### Elemento operativo

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

«c.5: Seguire e controllare processi finanziari»

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

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

### 4.6.1 Attività tipica

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

### 4.6.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
c2.sp5a	Spiegano gli elementi del contratto di tirocinio nonché i diritti e i doveri delle parti contraenti. (C2)
c2.sp5b	Spiegano gli elementi centrali di altri tipi di contratto (contratto individuale di lavoro, vendita di cose mobili, contratto semplice, contratto di locazione, mutuo, società semplice, contratto d'appalto e leasing) e altre basi giuridiche. (C2)
c2.sp5c	Spiegano la struttura e la lingua di documenti relativi al personale. (C2)
c2.sp5e	Esaminano la correttezza linguistica e linguistico-formale dei documenti. (C3)

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

#### Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

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



## Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

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

## Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

### 4.6.3 Mezzi di apprendimento

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

#### Elemento operativo

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

## 4.7 Campo di apprendimento 5: Spiegare le basi della contabilità

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

### 4.7.1 Attività tipica

#### Attività tipica 1

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

#### Attività tipica 2

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

### 4.7.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

c5.sp1a	Spiegano le funzioni fondamentali della contabilità finanziaria e aziendale. (C2)
c5.sp1b	Presentano la struttura di un conto economico e di un bilancio. (C2)
c5.sp1c	Spiegano la funzione e lo svolgimento della chiusura intermedia e annuale. (C2)

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

#### Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

c5.sp1a	Spiegano le funzioni fondamentali della contabilità finanziaria e aziendale. (C2)
c5.sp1b	Presentano la struttura di un conto economico e di un bilancio. (C2)
c5.sp1c	Spiegano la funzione e lo svolgimento della chiusura intermedia e annuale. (C2)

#### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

-

#### Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

### 4.7.3 Mezzi di apprendimento

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

#### Elemento operativo

«c.5: Seguire e controllare processi finanziari»

## 4.8 Campo di apprendimento 6: Attuare processi aziendali

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

### 4.8.1 Attività tipica

#### Attività tipica 1

Michelle lavora per i servizi interni di una media impresa. Quando effettua delle ordinazioni per Carlo, che lavora per i servizi esterni, comunicano brevemente al telefono. Così evitano che vadano perse informazioni importanti.

## Attività tipica 2

Elisabetta è responsabile per l'ordinazione di materiale d'ufficio per l'intera azienda. A tal fine crea in Word una descrizione della procedura che i collaboratori devono adottare e dello svolgimento dell'ordinazione. Elisabetta e la sua superiore concordano su come informare i collaboratori di questo processo.

### 4.8.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
c3.sp1a	Descrivono i tipici processi di elaborazione delle prestazioni di un'azienda. (C2)
c3.sp1b	Illustrano gli elementi e le interfacce fondamentali di un processo aziendale. (C2)
c3.sp1c	Spiegano le basi della gestione dei processi. (C2)
c3.sp1d	Elaborano descrizioni di processi in forma grafica e testuale utilizzando i programmi di applicazione correnti. (C3)
c3.sp3a	Elaborano scadenziari per processi lavorativi. (C3)
c3.sp6a	Analizzano i processi, identificano i problemi riscontrati ed elaborano 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

c3.sp1a	Descrivono i tipici processi di elaborazione delle prestazioni di un'azienda. (C2)
c3.sp1b	Illustrano gli elementi e le interfacce fondamentali di un processo aziendale. (C2)
c3.sp1c	Spiegano le basi della gestione dei processi. (C2)

#### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

c3.sp1d	Elaborano descrizioni di processi in forma grafica e testuale utilizzando i programmi di applicazione correnti. (C3)
---------	--

c3.sp3a	Elaborano scadenziari per processi lavorativi. (C3)
c3.sp6a	Analizzano i processi, identificano i problemi riscontrati ed elaborano misure di ottimizzazione. (C4)

## Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

### 4.8.3 Mezzi di apprendimento

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

#### Elemento operativo

«c.3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali»

## 4.9 Campo di apprendimento di base 7: Comunicare nella lingua nazionale regionale

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

### 4.9.1 Attività tipica

Michele lavora per i servizi interni di una impresa media. Quando effettua delle ordinazioni per Carlo, che lavora per i servizi esterni, comunicano brevemente di persona al telefono. Se Carlo non è raggiungibile telefonicamente, Michele gli manda un'e-mail. Così evitano che vadano perse informazioni importanti.

### 4.9.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
c3.sp4a	Trasmettono informazioni e istruzioni sui processi lavorativi in modo adeguato ai destinatari. (C3)
c4.sp1c	Pianificano procedure e forme di comunicazione adeguate nella comunicazione orale, scritta e digitale con gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda. (C3)
c4.sp1d	Comunicano in modo adeguato ai destinatari mediante diversi canali (digitali e analogici). (C3)
c4.sp2a	Presentano richieste orali e scritte in modo adeguato ai destinatari. (C3)

c4.sp2b	Comunicano in forma orale e scritta con gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda 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

c4.sp2a	Presentano richieste orali e scritte in modo adeguato ai destinatari. (C3)
c4.sp2b	Comunicano in forma orale e scritta con gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3)
c3.sp4a	Trasmettono informazioni e istruzioni sui processi lavorativi in modo adeguato ai destinatari. (C3)
c4.sp1c	Pianificano procedure e forme di comunicazione adeguate nella comunicazione orale, scritta e digitale con gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda. (C3)
c4.sp1d	Comunicano in modo adeguato ai destinatari mediante diversi canali (digitali e analogici). (C3)

### 4.9.3 Mezzi di apprendimento

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

#### Elemento operativo

«c.3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali»

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

## 4.10 Campo di apprendimento di base 8: Comunicare in una lingua straniera

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

### 4.10.1 Attività tipica

Elisabetta è responsabile per l'ordinazione di materiale d'ufficio per l'intera azienda. A tal fine crea in Word una descrizione della procedura che i collaboratori devono adottare e dello svolgimento dell'ordinazione. Elisabetta e la sua superiore concordano su come informare i collaboratori su questo processo. La superiore chiede a Elisabetta di tradurre i processi nelle tre lingue nazionali e in inglese, in modo da garantire la comprensione anche ai collaboratori internazionali.

### 4.10.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
c4.sp1c	Pianificano procedure e forme di comunicazione adeguate nella comunicazione orale, scritta e digitale con gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda. (C3) *
c4.sp1d	Comunicano in modo adeguato ai destinatari mediante diversi canali (digitali e analogici). (C3) *
c4.sp2a	Presentano richieste orali e scritte in modo adeguato ai destinatari. (C3) *
c4.sp2b	Comunicano in forma orale e scritta con gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda 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

c4.sp2b	Comunicano in forma orale e scritta con gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3) *
c4.sp2a	Presentano richieste orali e scritte in modo adeguato ai destinatari. (C3) *
c4.sp1c	Pianificano procedure e forme di comunicazione adeguate nella comunicazione orale, scritta e digitale con gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda. (C3) *
c4.sp1d	Comunicano in modo adeguato ai destinatari mediante diversi canali (digitali e analogici). (C3) *

### 4.10.3 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»

### 4.11 Campo di apprendimento 9: Conoscenze professionali AFC (unità d'esercizio pratico)

*Seguirà ulteriormente.*

### 4.12 Campo di apprendimento 10: 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.1	<b>Accogliere le richieste dei clienti o dei fornitori</b>
Gli impiegati di commercio contattano i clienti o i fornitori, stabilendo contatti per collaboratori e superiori. Si informano sulle esigenze, riferiscono le informazioni corrispondenti e, se del caso, forniscono ai clienti o ai fornitori documenti d'intesa con gli organi competenti. Indirizzano i clienti o i fornitori agli organi competenti e garantiscono il processo di follow-up (ritелефonare, ecc.).	
d.2	<b>Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori</b>
Gli impiegati di commercio conducono colloqui di consulenza con i clienti o colloqui informativi con i fornitori, utilizzando diversi canali, nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera. Applicano le tecniche di colloquio in modo adeguato alla situazione, al fine d'instaurare un rapporto di fiducia, promuovere la disponibilità alla cooperazione e chiarire le esigenze. Gli impiegati di commercio accolgono le obiezioni dei clienti o dei fornitori e propongono soluzioni fondate. Accolgono le richieste dei clienti o dei fornitori di cui non riescono a occuparsi immediatamente e garantiscono il processo di follow-up. Analizzano le reazioni positive e negative dei clienti e ne traggono proposte di miglioramento per i colloqui futuri.	

### 5.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Creare relazioni con i clienti o i fornitori	d.1/d.2	12
CA 2: Rilevare le esigenze dei clienti	d.1/d.2	12
CA 3: Condurre colloqui informativi e di consulenza	d.2	24
CAB 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale	d.1/d.2	56
CAB 5: Comunicare in una lingua straniera	d.1/d.2	56
CA 6: Conoscenze professionali AFC (unità d'esercizio pratico)	CCO D	
CA 7: Conoscenze professionali AFC (lavori pratici scolastici)	CCO D	



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

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

### 5.3.1 Attività tipica

#### Attività tipica 1

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

#### Attività tipica 2

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

#### Attività tipica 3

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

### 5.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

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

### Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

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

### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

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

### Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

## 5.3.3 Mezzi di apprendimento

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

#### Elemento operativo

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

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

## 5.4 Campo di apprendimento 2: Rilevare le esigenze dei clienti

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

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

### 5.4.1 Attività tipica

#### Attività tipica 1

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

## Attività tipica 2

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

### 5.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

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

#### Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

-

#### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

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

#### Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

d1.sp2b:	Forniscono le prime informazioni necessarie, utilizzando le tecniche di comunicazione correnti. (C3) *
d1.sp6a:	Applicano le tecniche di domande correnti nell'ambito del chiarimento delle esigenze. (C3) *
d2.sp2b:	Ascoltano in modo attivo. (C3) *

### 5.4.3 Mezzi di apprendimento

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

#### Elemento operativo

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

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

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

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

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

### 5.5.1 Attività tipica

#### Attività tipica 1

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

#### Attività tipica 2

Nel pomeriggio Caterina ha un colloquio con una cliente che le ha già comunicato via e-mail di voler rinnovare l'intero inventario degli apparecchi da laboratorio. Si è dunque potuta preparare in modo sufficiente. Caterina presenta alla cliente i possibili nuovi apparecchi, menzionandone vantaggi e svantaggi. Con competenza chiede alla cliente se è soddisfatta della selezione presentata.

### 5.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

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

### 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.sp1b	Applicano tutte le fasi dei colloqui informativi. (C3)
d2.sp1c:	Applicano tutte le fasi dei colloqui di consulenza. (C3)
d2.sp2a	Conducono i colloqui avvalendosi delle tecniche di domande correnti.(C3)*
d2.sp3a:	Applicano gli elementi centrali di una comunicazione che esprime considerazione. (C3) *
d2.sp6a:	Utilizzano tecniche di argomentazione. (C3) *

## 5.5.3 Mezzi di apprendimento

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

### Elemento operativo

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

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

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

### 5.6.1 Attività tipica

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

## 5.6.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
d1.sp8a	Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3)
d2.sp7a	Comunicano con i membri del team nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3)

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

### Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

-

### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

-

### Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

d1.sp8a	Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3)
d2.sp7a	Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3)

## 5.6.3 Mezzi di apprendimento

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

### Elemento operativo

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

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

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

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

### 5.7.1 Attività tipica

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

### 5.7.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento	
d1.sp8a	Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3) *
d2.sp7a	Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3) *

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

#### Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

-

#### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

-

#### Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

d1.sp8a:	Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3) *
d2.sp7a:	Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello B1). (C3) *

### 5.7.3 Mezzi di apprendimento

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

#### Elemento operativo

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

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

## 5.8 Campo di apprendimento 6: Conoscenze professionali AFC (unità d'esercizio pratico)

*Seguirà ulteriormente.*

## 5.9 Campo di apprendimento 7: Conoscenze professionali AFC (lavori pratici professionali)

*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.1	<b>Utilizzare applicazioni nel settore commerciale</b>
<p>Gli impiegati di commercio applicano i software in uso nel loro settore lavorativo. Utilizzano e gestiscono ambienti di lavoro e strumenti digitali e organizzano supporti digitali di scambio. Gli impiegati di commercio lavorano con banche dati e sistemi di amministrazione di informazioni (Content Management System, CMS) e aggiornano contenuti e dati. In questo contesto tengono conto delle direttive sulla protezione dei dati globali e interne all'azienda.</p> <p>Gli impiegati di commercio istruiscono diversi gruppi d'interesse sulle possibilità di applicazione dei software e dei sistemi utilizzati.</p> <p>Identificano i rischi o i pericoli in relazione alla sicurezza dei dati e introducono misure corrispondenti in funzione del livello. Risolvono in modo autonomo i problemi tecnici che sono in grado di elaborare e, in caso contrario, li trasmettono agli organi competenti.</p>	
e.2	<b>Ricerca e valutare informazioni in ambito economico e commerciale</b>
<p>Gli impiegati di commercio ricercano informazioni in modo metodico, le selezionano e le preparano in modo conforme al fabbisogno per il committente. A tal fine utilizzano diverse fonti di informazione (per es. persone, Internet o sistemi di dati e di archiviazione aziendali).</p> <p>Gli impiegati di commercio elaborano le informazioni acquisite documentandole e organizzandole per un utilizzo successivo. In questo contesto tengono conto delle regole in materia di diritto d'autore e di protezione dei dati, come pure delle prescrizioni aziendali (per es. per dati sensibili).</p>	
e.4	<b>Preparare a livello multimediale contenuti riferiti all'azienda</b>
<p>Gli impiegati di commercio elaborano documenti e materiale informativo in modo autonomo o in collaborazione con gli organi interni competenti. In questo contesto utilizzano in modo mirato immagini, filmati, testi, suoni, ecc.</p> <p>Preparano contenuti con programmi appropriati. In questo contesto tengono conto della finalità, dei destinatari, dei canali d'informazione e dei media.</p> <p>Gli impiegati di commercio elaborano modelli per i diversi mezzi informativi e formati per i media.</p>	

### 6.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

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

CA 4: Preparare contenuti multimediali II	<b>e.1/e.4</b>	<b>24</b>
CA 5: Ricercare informazioni e preparare i risultati in modo conforme alla protezione dei dati	<b>e.1/e.2</b>	<b>16</b>
CA 6: Conoscenze professionali AFC (unità d'esercizio pratico)	<b>CCO E</b>	
CA 7: Conoscenze professionali AFC (lavori pratici scolastici)	<b>CCO E</b>	

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

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

### 6.3.1 Attività tipica

#### Attività tipica 1

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

#### Attività tipica 2

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

#### Attività tipica 3

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

### 6.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
e1.sp1a	Utilizzano le applicazioni in uso nel settore commerciale. (C3)
e1.sp1b	Spiegano gli aspetti e le sfide fondamentali del lavoro nel cloud. (C2)

e1.sp3a	Spiegano le fasi principali dell'aggiornamento di programmi di applicazione e di sistemi operativi. (C2)
e1.sp3b	Aggiornano programmi di applicazione nonché dati e contenuti in banche dati e in sistemi di amministrazione di informazioni (sistemi di gestione di contenuti). (C3)
e1.sp5a	Risolvono regolarmente problemi e compiti risultanti dall'utilizzo dei programmi e degli strumenti digitali in uso nel settore commerciale. (C3)
e1.sp7a	Elaborano misure volte a ridurre il consumo di energia presso la loro postazione di lavoro. (C3)

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

#### Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

e1.sp1b	Spiegano gli aspetti e le sfide fondamentali del lavoro nel cloud. (C2)
e1.sp3a	Spiegano le fasi principali dell'aggiornamento di programmi di applicazione e di sistemi operativi. (C2)

#### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

e1.sp1a	Utilizzano le applicazioni in uso nel settore commerciale. (C3)
e1.sp3b	Aggiornano programmi di applicazione nonché dati e contenuti in banche dati e in sistemi di amministrazione di informazioni (sistemi di gestione di contenuti). (C3)
e1.sp5a	Risolvono regolarmente problemi e compiti risultanti dall'utilizzo dei programmi e degli strumenti digitali in uso nel settore commerciale. (C3)
e1.sp7a	Elaborano misure volte a ridurre il consumo di energia presso la loro postazione di lavoro. (C3)

#### Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

### 6.3.3 Mezzi di apprendimento

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

## Elemento operativo

«e.1: Utilizzare applicazioni nel settore commerciale»

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

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

### 6.4.1 Attività tipica

#### Attività tipica 1

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

#### Attività tipica 2

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

#### Attività tipica 3

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

### 6.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
e2.sp1a	Utilizzano diversi metodi e ausili per la ricerca di informazioni in ambito economico e commerciale. (C3)
e2.sp2a	Per le ricerche in Internet adottano misure rilevanti in materia di sicurezza. (C3)
e2.sp3b	Identificano e definiscono i dati e le informazioni principali in semplici incarichi di ricerca. (C3)
e2.sp3c	Controllano la plausibilità dei risultati delle ricerche svolte. (C4)

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

### Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

-

### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

e2.sp1a	Utilizzano diversi metodi e ausili per la ricerca di informazioni in ambito economico e commerciale. (C3)
e2.sp2a	Per le ricerche in Internet adottano misure rilevanti in materia di sicurezza. (C3)
e2.sp3b	Identificano e definiscono i dati e le informazioni principali in semplici incarichi di ricerca. (C3)
e2.sp3c	Plausibilizzano risultati di ricerca (C4)

### Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

## 6.4.3 Mezzi di apprendimento

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

### Elemento operativo

«e.2: Ricercare e valutare informazioni in ambito economico e commerciale»

## 6.5 Campo di apprendimento 3: Preparare contenuti multimediali I

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

*Osservazione: questo campo di apprendimento deve essere svolto nel 1° semestre del presente anno scolastico.*

## 6.5.1 Attività tipica

### Attività tipica 1

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

### Attività tipica 2

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

## 6.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
e4.sp1a	Applicano gli aspetti principali della strutturazione audiovisiva delle informazioni (immagini, suoni, filmati) in modo adeguato ai destinatari. (C3)
e4.sp1b	Spiegano la struttura di un copione per produzioni audio e video. (C2)
e4.sp1c	Definiscono strumenti digitali adeguati alle situazioni per la preparazione di documentazioni e mezzi informativi. (C3)
e4.sp1d	Utilizzano i programmi di applicazione correnti per elaborare una bozza di diverse documentazioni e mezzi informativi. (C3)

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

### Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

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

### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

e4.sp1a	Applicano gli aspetti principali della strutturazione audiovisiva delle informazioni (immagini, suoni, filmati) in modo adeguato ai destinatari. (C3)
e4.sp1c	Definiscono strumenti digitali adeguati alle situazioni per la preparazione di documentazioni e mezzi informativi. (C3)

e4.sp1d	Utilizzano i programmi di applicazione correnti per elaborare una bozza di diverse documentazioni e mezzi informativi. (C3)
---------	---

## Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

### 6.5.3 Mezzi di apprendimento

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

#### Elemento operativo

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

## 6.6 Campo di apprendimento 4: Preparare contenuti multimediali II

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

*Osservazione: questo campo di apprendimento si sviluppa sul campo di apprendimento 3 e deve essere svolto nel 2° semestre.*

### 6.6.1 Attività tipica

#### Attività tipica 1

Settimana prossima si terrà la festa dei collaboratori dell'azienda Greiner Logistics. In qualità di specialista del settore commerciale, Carina riceve l'incarico di scattare le fotografie il giorno dell'evento e di pubblicare successivamente un contributo sul sito web.

#### Attività tipica 2

Yesim riceve una telefonata da una persona che non riesce a compilare il modulo di contatto online, così lei le fornisce l'aiuto necessario.

## Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

e1.sp2a	Forniscono ausili orientati ai destinatari per l'utilizzo dei software e dei sistemi. (C3)
---------	--

e4.sp1e	Elaborano e presentano contenuti (testi, immagini, suoni, filmati) nei formati in uso. (C3)
e4.sp3a	Elaborano modelli per i mezzi informativi e i formati per i media in uso. (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

e1.sp2a	Forniscono ausili orientati ai destinatari per l'utilizzo dei software e dei sistemi. (C3)
e4.sp1e	Elaborano e presentano contenuti (testi, immagini, suoni, filmati) nei formati in uso. (C3)
e4.sp3a	Elaborano modelli per i mezzi informativi e i formati per i media in uso. (C3)

### Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

## 6.6.2 Mezzi di apprendimento

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

### Elemento operativo

«e.1: Utilizzare applicazioni nel settore commerciale»

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

## 6.7 Campo di apprendimento 5: Ricercare informazioni e preparare i risultati in modo conforme alla protezione dei dati

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



## 6.7.1 Attività tipica

### Attività tipica 1

Elena riassume diversi dati sensibili per il reparto RU. Controlla accuratamente tutti gli indirizzi e-mail dei destinatari per essere certa di non spedire l'e-mail con i dati sensibili alle persone sbagliate.

### Attività tipica 2

Simona ha scaricato da internet diverse immagini di aziende logistiche che inserisce nella presentazione sulla sua azienda di spedizioni. Notando che un'immagine contiene una filigrana, decide di verificare il diritto d'autore di tutte le immagini.

### Attività tipica 3

Mehmet vuole preparare una presentazione per i fornitori in base al modello Excel interno all'azienda. A tal fine elabora un breve documento su una pagina.

## 6.7.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
e1.sp4a	Applicano misure e regolamentazioni inerenti la sicurezza e la protezione dei dati. (C3)
e2.sp3a	Descrivono le possibilità principali per verificare la qualità delle fonti di informazione. (C2)
e2.sp4a	Preparano i dati e le informazioni in modo adeguato ai destinatari. (C3)
e2.sp5a	Applicano con sicurezza le regole in materia di diritto d'autore e di protezione dei dati per le ricerche e l'utilizzo delle informazioni. (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

e2.sp3a	Descrivono le possibilità principali per verificare la qualità delle fonti di informazione. (C2)
---------	--

### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

e1.sp4a	Applicano misure e regolamentazioni inerenti la sicurezza e la protezione dei dati. (C3)
---------	--

e2.sp4a	Preparano i dati e le informazioni in modo adeguato ai destinatari. (C3)
e2.sp5a	Applicano con sicurezza le regole in materia di diritto d'autore e di protezione dei dati per le ricerche e l'utilizzo delle informazioni. (C3)

## Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

### 6.7.3 Mezzi di apprendimento

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

#### Elemento operativo

«e.1: Utilizzare applicazioni nel settore commerciale»

«e.2: Ricercare e valutare informazioni in ambito economico e commerciale»

### 6.8 Campo di apprendimento 6: Conoscenze professionali AFC (unità d'esercizio pratico)

*Seguirà ulteriormente.*

### 6.9 Campo di apprendimento 7: Conoscenze professionali AFC (lavori pratici scolastici)

*Seguirà ulteriormente.*