



Kaufleute
Employé-e-s de commerce
Impiegati di commercio



Büroassistent/in EBA
Assistant-e de bureau AFP
Assistente d'ufficio CFP

Programma nazionale d'insegnamento per la scuola professionale Impiegata / Impiegato di commercio AFC

Focus: AFC con maturità professionale parallela al tirocinio

1° anno di tirocinio

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

Il Programma nazionale d'insegnamento è stato discusso e approvato dal Comitato di coordinamento nazionale (CCN). Esso si applica dunque a tutte le scuole professionali per attuare la nuova formazione di base. Se necessario, l'organo responsabile procede ad avviare le revisioni con la responsabilità dei partner della formazione.

Versione: 1.0, 14 ottobre 2021

Aggiornamento 08.02.2023

Documento accompagnato da:

Ectaveo AG
Raphael Bernauer
Andreas Bischoff
Patrick Bornet
Patrick Brändle
Markus Gsteiger
Aline Kellenberger
Flavio Maggi
André Mangold
Marika Musitelli
Oliver Richner
Jan Widmaier

Indice

1	Panoramica	4
1.1	Collocazione	4
1.2	Principi	4
1.3	Griglia delle lezioni per i tre anni di tirocinio	6
2	Prima lingua nazionale	7
2.1	Panoramica dei contenuti della materia fondamentale di MP	7
2.2	Numero di lezioni	7
2.3	Competenze disciplinari del PQ MP	8
2.4	Nota didattica	9
2.5	Esami nell'ambito della nota semestrale per MP 1	10
3	Seconda lingua nazionale	11
3.1	Panoramica dei contenuti della materia fondamentale di MP	11
3.2	Numero di lezioni	12
3.3	Competenze disciplinari del PQ MP	12
3.4	Nota didattica	13
3.5	Esami nell'ambito della nota semestrale per MP 1	14
4	Terza lingua / inglese	15
4.1	Numero di lezioni	15
4.2	Nota didattica	15
5	Contabilità analitica e finanziaria	16
5.1	Panoramica dei contenuti della materia specifica di MP	16
5.2	Numero di lezioni	16
5.3	Competenze disciplinari del PQ MP	17
5.4	Nota didattica	18
5.5	Esami nell'ambito della nota semestrale per MP 1	18
6	Economia e diritto	19
6.1	Panoramica dei contenuti della materia specifica di MP	19
6.2	Numero di lezioni	20
6.3	Competenze disciplinari del PQ MP	20



Kaufleute
Employé-e-s de commerce
Impiegati di commercio



2022
Büroassistent/in EBA
Assistant-e de bureau AFP
Assistente d'ufficio CFP

6.4	Nota didattica	21
6.5	Esami nell'ambito della nota semestrale per PM 1	22
7	Matematica	23
7.1	Numero di lezioni	23
7.2	Nota didattica	23
8	Storia e politica	24
8.1	Numero di lezioni	24
8.2	Nota didattica	24
9	Tecnica e ambiente	25
9.1	Numero di lezioni	25
9.2	Nota didattica	25
10	Campo di competenze operative E «Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale»	26
10.1	Panoramica delle competenze operative	26
10.2	Numero di lezioni	26
10.3	Obiettivi di valutazione	27
10.4	Nota didattica	27
10.5	Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali AFC	28



Kaufleute
Employé-e-s de commerce
Impiegati di commercio



2022
Büroassistent/in EBA
Assistant-e de bureau AFP
Assistente d'ufficio CFP

1 Panoramica

1.1 Collocazione

Il «Programma nazionale d'insegnamento nazionale per la scuola professionale Impiegata / Impiegato di commercio AFC / focus: AFC con maturità professionale parallela al tirocinio» rappresenta uno strumento volto a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità secondo l'allegato 1 del piano di formazione relativo all'ordinanza della SEFRI del 16 agosto 2021 sulla formazione professionale di base per Impiegata / Impiegato di commercio con attestato federale di capacità (AFC)» del 16 agosto 2021. Esso comprende tre programmi d'insegnamento disciplinare per ogni anno di tirocinio e quattro documenti di pianificazione specifici della materia.

Il «Programma nazionale d'insegnamento per la scuola professionale Impiegata / Impiegato di commercio AFC / focus: AFC con maturità professionale parallela al tirocinio» tiene conto delle prescrizioni rilevanti secondo l'ordinanza sulla maturità professionale e il Programma quadro d'insegnamento per la maturità professionale.

1.2 Principi

Il «Programma nazionale d'insegnamento per la scuola professionale Impiegata / Impiegato di commercio AFC / focus: AFC con maturità professionale parallela al tirocinio» considera i seguenti principi di cui bisogna tener conto nell'attuazione:

- Lo sviluppo delle conoscenze di base è garantito nell'ambito della MP.
- Le competenze operative corrispondenti sono riprese nei documenti di attuazione sotto forma di note didattiche per gli esercizi sulla base di situazioni professionali. Questi esercizi si svolgono nell'ambito delle 400 lezioni della MP che il Programma quadro d'insegnamento per la maturità professionale della SEFRI prevede esplicitamente per l'indirizzo «Economia e servizi», tipo Economia.
- La distribuzione temporale delle competenze operative sui luoghi di formazione assicura il cambiamento dalla MP all'AFC.
- Nel presente programma nazionale sono stati adottati gli ambiti di apprendimento e i sotto-ambiti di apprendimento secondo il programma quadro, così come le rispettive competenze disciplinari. Il contenuto delle competenze disciplinari definite per ogni anno di formazione è basato sul calendario triennale dell'AFC secondo il «Programma nazionale d'insegnamento per la scuola professionale Impiegata / Impiegato di commercio AFC». Le competenze disciplinari dei sotto-ambiti della MP sono state in parte ripartite nei diversi anni di formazione. Nell'attuazione, si dovrebbe fare attenzione a garantire che il numero totale di lezioni per ambito di apprendimento sia rispettato conformemente al PQ MP.
- Nell'AFC sono dispensate le note relative all'insegnamento delle conoscenze professionali per i CCO da A fino a E.
- Gli esami finali di MP e AFC sono svolti separatamente.
- Gli esami semestrali per MP e quelli finali per MP si svolgono secondo l'OMPr e il PQ MP.



Kaufleute
Employé-e-s de commerce
Impiegati di commercio



2022
Büroassistent/in EBA
Assistant-e de bureau AFP
Assistente d'ufficio CFP

- L'approccio interdisciplinare (Approccio interdisciplinare tematico (AIT) in tutti gli ambiti d'insegnamento / Progetto didattico interdisciplinare (PDI)) si svolge secondo l'OMPr e il PQ MP.
- Nell'ambito delle «Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione AFC Impiegati di commercio» viene inserito un paragrafo specifico concernente la MP 1. Esso rappresenta la base affinché i cantoni abbiano la possibilità di accordare dispense nella parte scolastica dell'esame finale AFC per quanto concerne il CCO A e disciplina, a complemento dell'ordinanza in materia di formazione, ulteriori questioni attuative nel passaggio dall'insegnamento per la maturità professionale a quello per l'AFC.
- **La formazione professionale di base in azienda con maturità professionale parallela al tirocinio può anche essere attuata come anno di formazione di base con contratto di tirocinio. In questo caso, è possibile un adeguamento della tabella delle lezioni, a condizione che vengano rispettato le disposizioni dell'OMPr et del PQ-MP.**

1.3 Griglia delle lezioni per i tre anni di tirocinio

	1° anno	2° anno	3° anno	Totale
Prima lingua nazionale	80	80	80	240
Seconda lingua nazionale	80	80	80	240
Terza lingua / inglese	*	*	*	240
Matematica	*	*	*	240
Contabilità finanziaria e analitica	80	100	120	300
Economia e diritto	80	120	100	300
Storia e politica	*	*	*	120
Tecnica e ambiente	*	*	*	120
«Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale»	100	80	0	180
Progetto didattico interdisciplinare (PDI)	0	0	40	40
Educazione fisica	*	*	*	200
Totale	*	*	*	2'220

* Nei concetti di attuazione non sono previste direttive di ripartizione per anno di tirocinio. La ripartizione è flessibile, da stabilire a discrezione del cantone / della scuola.

Il numero giornaliero di lezioni è 9. Le lezioni aggiuntive devono essere coperte ad esempio nell'ambito dei giorni di scuola aggiuntivi, dei giorni di progetto, ecc.

2 Prima lingua nazionale

2.1 Panoramica dei contenuti della materia fondamentale di MP

Obiettivi di formazione generali

L'insegnamento della prima lingua nazionale aiuta le persone in formazione a raggiungere competenze linguistiche superiori alla media, che permettono loro di affermarsi in ambito professionale, extraprofessionale e scientifico. L'uso consapevole e appropriato della lingua da un lato e l'intenso e costante confronto con le sue regole e possibilità, il suo funzionamento, il suo uso nei media e le sue forme di espressione artistica dall'altro, favoriscono il senso di responsabilità, lo spirito critico, l'autonomia e lo sviluppo della personalità.

Questi obiettivi generali vengono tradotti nei tre ambiti di apprendimento «Comunicazione orale», «Comunicazione scritta», «Letteratura e media». Nell'insegnamento, gli ambiti di apprendimento si integrano, formando un contesto che riflette la nostra società.

Vengono promosse, in particolare, le capacità di esprimersi in maniera corretta e appropriata e capire gli altri (competenza comunicativa), di esplorare il mondo attraverso la lingua e sviluppare il proprio pensiero in modo ordinato e rigoroso (competenza cognitiva riferita alla lingua) e di sviluppare ulteriormente un'identità linguistico-culturale (competenza culturale).

Competenze trasversali

Nelle persone in formazione vengono promosse, in particolare, l'acquisizione e la padronanza delle seguenti competenze trasversali:

- *capacità riflessive*: ragionare in maniera critica e articolata; formulare le proprie riflessioni in modo preciso e strutturato; cogliere gli elementi essenziali di un messaggio; comprendere le ragioni delle azioni in un contesto più ampio; sviluppare capacità di giudizio; assumere un atteggiamento critico nei confronti di testi e altri prodotti mediatici
- *competenza sociale*: esprimere i propri punti di vista; ascoltare gli altri; porsi nella prospettiva dell'altro; comunicare in modo rispettoso; collaborare per raggiungere un risultato
- *comportamento nell'ambito del lavoro e dell'apprendimento*: occuparsi, in modo approfondito e consapevole, di questioni scientifiche e maturare consapevolezza al riguardo; utilizzare documenti scritti come fonte scientifica di ricerca; usare e indicare correttamente le fonti; servirsi delle biblioteche per la ricerca d'informazioni; pianificare e svolgere lavori individuali e di gruppo
- *interessi*: accrescere l'interesse per l'attualità, l'arte e la cultura e sviluppare un'apertura culturale
- *uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (competenze nell'ambito delle TIC)*: impiegare ausili elettronici nella ricerca, nella documentazione e nella presentazione di contenuti disciplinari

2.2 Numero di lezioni

Nel primo anno di tirocinio per la materia fondamentale «Prima lingua nazionale» sono a disposizione **80** lezioni.

2.3 Competenze disciplinari del PQ MP

Tutte le competenze disciplinari

1. Comunicazione orale

1.1. Produzione orale e ascolto

PL 1.1.1: esprimersi nella lingua standard in modo grammaticalmente corretto, adeguato alla situazione e con un vocabolario diversificato

PL 1.1.2: capire a fondo vari tipi di discorso e coglierne gli elementi essenziali

PL 1.1.3: esprimere e motivare i propri punti di vista, le proprie opinioni e le proprie idee in modo chiaro, focalizzando i punti essenziali e tenendo conto del tipo di destinatario

PL 1.1.4: descrivere e valutare le asserzioni altrui in quanto a effetto

PL 1.1.5: parlare liberamente in situazioni adeguate

PL 1.1.6: impiegare in modo consapevole la comunicazione verbale e non verbale

1.2. Relazioni, contributi alle discussioni e altre situazioni comunicative strutturate

PL 1.2.1: progettare in modo mirato situazioni comunicative strutturate e differenziate, muoversi con sicurezza in tali situazioni e reagire in modo adeguato alle circostanze (p. es.: lavoro di gruppo, dibattito, intervista, conduzione di una conversazione, colloquio di lavoro)

PL 1.2.2: utilizzare diverse forme di presentazione (p. es. breve relazione a scopo informativo, discorso argomentativo, presentazione multimediale)

PL 1.2.4: descrivere e impiegare le figure retoriche del discorso (figure di costruzione, significato e pensiero)

PL 1.2.5: esprimere un parere personale costruttivo su relazioni, discorsi, esposizioni, ecc.

2. Comunicazione scritta

2.1. Lettura e scrittura

PL 2.1.1: impiegare in modo mirato tecniche e strategie di lettura

PL 2.1.2: comprendere a fondo testi scritti e coglierne gli elementi essenziali

PL 2.1.3: esprimersi attraverso testi scritti d'uso comune grammaticalmente corretti, con un vocabolario diversificato e in una forma adeguata

PL 2.1.4: formulare e motivare i propri punti di vista, le proprie opinioni e le proprie idee in modo chiaro e adeguato, tenendo in debita considerazione le diverse categorie di destinatari

PL 2.1.5: impiegare in modo mirato i mezzi linguistici, stilistici e retorici

PL 2.1.6: fruire di dizionari, canali d'informazione e mezzi di scrittura

2.2. Analisi e produzione testuale

PL 2.2.1: comprendere diverse tipologie testuali e descriverne le finalità (p. es. testi giornalistici, testi scientifico-divulgativi, saggi)

PL 2.2.3: redigere testi di vario genere (p. es.: discussione, parere, intervista, riassunto, biografia-ritratto, lettera aperta, testi creativi)

PL 2.2.4: reperire ed elaborare informazioni attinenti a un determinato tema e utilizzare le fonti in modo scientificamente corretto

3. Letteratura e media

3.1. Comprensione di opere letterarie

PL 3.1.1: di norma leggere e comprendere sei - otto opere tratte dal seguente ventaglio:

due - tre opere di epoche precedenti al XX secolo (p. es. Dante Alighieri, *Divina Commedia*; Francesco Petrarca, *Canzoniere*; Giovanni Boccaccio, *Decamerone*; Ludovico Ariosto, *Orlando furioso*; Niccolò Machiavelli, *Il Principe*; Torquato Tasso, *Gerusalemme liberata*; Carlo Goldoni, teatro; Giacomo Leopardi, poesie; Alessandro Manzoni, *I promessi sposi*; Giovanni Verga, romanzi e novelle; Giovanni Pascoli, poesie; Gabriele d'Annunzio, poesie)

tre - sei opere del XX secolo (p. es. Italo Svevo, *La coscienza di Zeno*; Luigi Pirandello, *Il fu Mattia Pascal*; Giuseppe Ungaretti, *L'allegria*; Eugenio Montale, *Ossi di seppia*; Umberto Saba, *Canzoniere*; Cesare Pavese, romanzi; Italo Calvino, romanzi e racconti; novità editoriali)

PL 3.1.2: elaborare e formulare le proprie impressioni, reazioni e osservazioni sui testi letti

PL 3.1.3: analizzare le opere e collocarle nel loro contesto letterario, sociale e storico-culturale, lavorando in maniera individuale, in gruppi o a livello di classe

PL 3.1.4: recepire le opere come punto di partenza per riflessioni sull'io e sulla società

3.3. Storia culturale e letteraria

PL 3.3.1: comprendere e situare nel relativo contesto culturale, sociale e politico una selezione esemplare di documenti, dall'antichità fino ai nostri giorni, tratta dal seguente ventaglio:

Miti e poemi dell'antichità; letteratura medievale (ciclo bretone e carolingio, poesia cortese, dolce stilnovo); umanesimo; rinascimento; manierismo; barocco; illuminismo; romanticismo; verismo; decadentismo; avanguardie del primo novecento; ermetismo; neorealismo; avanguardie del secondo novecento; narrativa e poesia postmoderna

2.4 Nota didattica

L'insegnamento per la maturità professionale avviene puntualmente in stretta relazione con il lavoro pratico quotidiano delle persone in formazione. Le competenze disciplinari del PQ MP vengono approfondite negli esercizi sulla base di situazioni professionali. È importante che siano esercitate le seguenti attività professionali.

Attività professionali

Comunicare con stima e rispetto e in modo orientato ai clienti (ascoltare attivamente, accertare i bisogni tramite le consuete tecniche di porre domande e condurre conversazioni, interpretare i segnali non verbali, instaurare fiducia, convincere con tecniche di argomentazione, applicare altre tecniche di conversazione comuni, comunicare attraverso i canali correnti)

Comunicare e lavorare nei team interculturali (applicare le basi della comunicazione e collaborazione interculturali, analizzare i propri valori sociali, culturali e generazionali)

Risolvere i conflitti nel team

Impostare il rapporto con i clienti o i fornitori

Accogliere in modo sistematico le richieste di clienti o fornitori, assicurare la prima informazione e garantire l'ulteriore elaborazione necessaria

Condurre colloqui d'informazione

Condurre colloqui di consulenza



Kaufleute
Employé-e-s de commerce
Impiegati di commercio



2022
Büroassistent/in EBA
Assistant-e de bureau AFP
Assistente d'ufficio CFP

Gli insegnanti di MP possono organizzare gli esercizi a dipendenza della pianificazione personale dell'insegnamento. Gli esercizi possono essere pianificati e inseriti regolarmente nelle lezioni oppure organizzati e strutturati a blocchi. Si raccomanda vivamente di applicare i corrispondenti metodi didattici. In questo ambito risultano molto adatti l'impiego di esempi pratici e l'esercitazione sotto forma di giochi di ruolo o analisi di sequenze video.

2.5 Esami nell'ambito della nota semestrale per MP 1

Principio

Tutti gli esami o verifiche effettuati durante ogni semestre comprendono le competenze disciplinari menzionate nel PQ MP e servono per determinare la rispettiva nota semestrale nella MP.

3 Seconda lingua nazionale

3.1 Panoramica dei contenuti della materia fondamentale di MP

Obiettivi di formazione generali

Le lingue straniere nella Svizzera plurilingue e in un mondo globalizzato rappresentano una condizione indispensabile per la cura dei rapporti interpersonali e per il successo professionale in Svizzera e all'estero. Esse assicurano la capacità di studio, incoraggiano l'apprendimento responsabile e permanente e formano la personalità, rendendo accessibili altre culture e permettendo di scoprire affinità e differenze rispetto alla propria cultura d'origine. L'insegnamento della seconda lingua nazionale inoltre contribuisce in maniera significativa al rafforzamento della coesione nazionale.

Gli ambiti di apprendimento e le competenze disciplinari vengono trasmessi e consolidati principalmente attraverso l'interazione linguistica orientata all'azione. Le persone in formazione ampliano il proprio repertorio linguistico e sviluppano strategie comunicative all'interno di diverse situazioni d'apprendimento e in relazione ad altre materie. A livello scolastico lo sviluppo delle competenze è inoltre sostenuto dall'insegnamento bilingue, da progetti di immersione linguistica, da soggiorni in altre regioni linguistiche e da programmi di scambio con altre persone in formazione.

Nell'insegnamento delle lingue straniere si applica il principio delle competenze integrate. Nelle unità d'insegnamento gli ambiti di apprendimento si integrano a vicenda e le diverse abilità linguistiche sono strettamente collegate (p. es. un argomento viene introdotto con una lezione partecipata o con l'ascolto di una registrazione, a cui segue la lettura di un testo e l'individuazione del suo contesto culturale; infine le persone in formazione rispondono per iscritto a determinate domande di comprensione). Nell'intero processo d'acquisizione delle competenze e nel confronto con le tematiche culturali vengono apprese e messe in pratica strategie linguistiche.

Uno degli ambiti di apprendimento è dedicato alla comprensione interculturale e alla cultura. In tale ambito, oltre alla letteratura e ad altre arti, vengono considerati anche gli aspetti culturalmente significativi della scienza, della tecnica, dell'economia e della politica. Nel tipo «Economia» del settore di studio SUP affine alla professione (AFC) Economia e servizi, considerato il numero più elevato di lezioni, l'attività concernente le forme di espressione letteraria e di altra natura artistica occupa uno spazio maggiore.

Il Quadro comune europeo di riferimento per le lingue (QCER) rappresenta il sistema di riferimento per l'insegnamento nell'ambito delle quattro abilità di base (comprensione orale, lettura, produzione orale, scrittura). Il livello da raggiungere secondo il QCER è indicato in forma sintetica nella sezione «Ambiti di apprendimento e competenze disciplinari». Questo aiuta anche chi insegna a basarsi con maggiore facilità sui descrittori del QCER e del Portfolio europeo delle lingue (PEL) nell'elaborazione dei programmi d'insegnamento disciplinare. Al termine dell'insegnamento per la maturità professionale, le persone in formazione devono disporre di competenze linguistiche almeno al livello B1 (per quanto riguarda gli ambiti di apprendimento e le competenze disciplinari del gruppo 1) rispettivamente al livello B2 (per gli ambiti di apprendimento e le competenze disciplinari del gruppo 2).

Competenze trasversali

Nelle persone in formazione vengono promosse in particolare le seguenti competenze trasversali:

- **capacità riflessive:** saper valutare le proprie conoscenze linguistiche, farne un bilancio e programmare le fasi di apprendimento
- **competenza sociale:** confrontarsi in modo costruttivo con le opinioni altrui, con le resistenze e con i conflitti
- **competenza linguistica:** impiegare strategie interpretative, comunicative e di presentazione; considerare la lingua come mezzo fondamentale di comunicazione, di conoscenza del mondo e di costruzione dell'identità
- **competenza interculturale:** conoscere il proprio ambiente culturale, sviluppare un'apertura nei confronti di altre culture e interessarsi al dialogo tra culture; osservare e confrontare gli sviluppi sociali nel nostro tempo e nella storia

-
- *comportamento nell'ambito del lavoro e dell'apprendimento*: sviluppare strategie efficienti di apprendimento e di lavoro; applicare e valutare tali strategie in modo autonomo e collaborativo
 - *uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (competenze TIC)*: usare in modo autonomo e consapevole le competenze TIC per la raccolta e la trasmissione delle informazioni (ricerche, elaborazione testi, presentazioni); ricorrere a vocabolari online e programmi d'apprendimento per lo studio autonomo; usare piattaforme online per comunicazioni e pubblicazioni nell'ambito personale e professionale.
-

3.2 Numero di lezioni

Nel primo anno di tirocinio per la materia fondamentale «Seconda lingua nazionale» sono a disposizione **80** lezioni.

3.3 Competenze disciplinari del PQ MP

Tutte le competenze disciplinari

1. Ricezione

1.1. Comprensione orale e audiovisiva

SL 1.1.1: riconoscere i contenuti principali e singole informazioni in un insieme d'informazioni fattuali chiare su argomenti della vita quotidiana o lavorativa (p. es. capire le istruzioni tecniche per l'uso di apparecchi o cogliere i punti principali del giornale radio)

SL 1.1.2: comprendere discorsi o conversazioni, prevalentemente attinenti al proprio ambito professionale, pronunciati in maniera chiara e nella lingua standard

1.2. Comprensione scritta

SL 1.2.1: ricercare in testi familiari le informazioni necessarie per svolgere un determinato compito

2. Produzione e interazione orale

2.1. Produzione orale

SL 2.1.1: esprimersi con una pronuncia comprensibile e applicare adeguatamente le principali regole fonetiche

SL 2.1.2: affrontare situazioni di vita quotidiana con un lessico sufficiente esprimendosi con qualche esitazione e perifrasi

SL 2.1.3: presentare in una sequenza lineare argomenti di proprio interesse o legati al proprio ambito professionale e rispondere a domande di precisazione

2.2. Interazione orale

SL 2.2.1: usare correttamente e con flessibilità un'ampia gamma di mezzi linguistici semplici (lessico, modi di dire, strutture), per esprimersi senza pause troppo fastidiose e in maniera adeguata alla situazione e all'interlocutore

SL 2.2.2: partecipare a conversazioni e colloqui professionali su argomenti familiari; esprimere le proprie opinioni e scambiare informazioni

SL 2.2.3: cooperare in modo mirato, partecipare a transazioni per ottenere beni e servizi (termine definito dal QCER) motivando e spiegando la propria opinione e la propria reazione

SL 2.2.4: condurre interviste raccogliendo informazioni dettagliate e riassumendo delle affermazioni



Kaufleute
Employé-e-s de commerce
Impiegati di commercio



2022
Büroassistent/in EBA
Assistant-e de bureau AFP
Assistente d'ufficio CFP

SL 2.2.5: affrontare oralmente anche situazioni meno abituali (p. es. spiegare che c'è qualcosa di problematico o reclamare)

2.3 Mediazione (termine definito dal QCER) orale, dalla propria lingua o dalla lingua d'arrivo

SL 2.3.1: riferire ad altre persone informazioni essenziali su temi d'interesse personale o di attualità (p. es. il bollettino meteorologico o indicazioni tecniche), a seconda della situazione nella propria lingua o nella lingua d'arrivo, con espressioni semplici o ricorrendo a perifrasi

3. Produzione e interazione scritta

3.1. Produzione scritta

SL 3.1.1: applicare le regole ortografiche e redazionali per produrre testi comprensibili

SL 3.1.3: scrivere brevi relazioni in un formato standard consueto per trasmettere informazioni fattuali e motivare delle azioni

3.2. Interazione scritta

SL 3.2.1: scambiare informazioni semplici e immediate attraverso lettere e comunicazioni

SL 3.2.2: annotare messaggi con informazioni semplici

4. Riflessione sulla lingua e strategie

4.2. Strategie di ricezione

SL 4.2.3: usare in maniera adeguata dizionari e mezzi elettronici come ausilio all'apprendimento

4.4. Strategie d'interazione

SL 4.4.1: interagire oralmente in maniera semplice su argomenti familiari o d'interesse personale

SL 4.4.2: ripetere parti di quanto è stato detto

SL 4.4.3: chiedere agli altri di spiegare ciò che hanno detto

SL 4.4.4: usare consapevolmente strategie di linguaggio non verbale come la mimica, la gestualità e il linguaggio del corpo

6. Cultura e comprensione interculturale

6.3. Economia e società

SL 6.3.1: delineare un confronto tra le forme conosciute di organizzazione economica e sociale inerenti al proprio ambito d'esperienza e i fenomeni corrispondenti nel contesto della lingua d'arrivo

SL 6.3.2: presentare a una persona esterna i tratti fondamentali della Svizzera come paese quadrilingue contraddistinto da diverse peculiarità culturali ed economiche

6.4. Stato e diritto

SL 6.4.1: confrontare i tratti fondamentali dell'organizzazione statale e del diritto svizzero con le forme corrispondenti nei paesi della lingua d'arrivo

3.4 Nota didattica

L'insegnamento per la maturità professionale avviene puntualmente in stretta relazione con il lavoro pratico quotidiano delle persone in formazione. Le competenze disciplinari del PQ MP vengono approfondite negli esercizi sulla base di situazioni professionali. È importante che siano esercitate le seguenti attività professionali.



Kaufleute
Employé-e-s de commerce
Impiegati di commercio



2022
Büroassistent/in EBA
Assistant-e de bureau AFP
Assistente d'ufficio CFP

Attività professionali

Comunicare con stima e rispetto e in modo orientato ai clienti (ascoltare attentamente, accertare i bisogni tramite le consuete tecniche di porre domande e condurre conversazioni, convincere con tecniche di argomentazione, applicare altre tecniche di conversazione comuni)

Comunicare e lavorare nei team interculturali (applicare le basi della comunicazione e collaborazione interculturali, analizzare i propri valori sociali, culturali e generazionali)

Risolvere i conflitti nel team

Accogliere in modo sistematico le richieste di clienti o fornitori, assicurare la prima informazione e garantire l'ulteriore elaborazione necessaria

Gli insegnanti di MP possono organizzare gli esercizi a dipendenza della pianificazione personale dell'insegnamento. Gli esercizi possono essere pianificati e inseriti regolarmente nelle lezioni oppure organizzati e strutturati a blocchi. Si raccomanda vivamente di applicare i corrispondenti metodi didattici. In questo ambito risultano molto adatti l'impiego di esempi pratici e l'esercitazione sotto forma di giochi di ruolo o analisi di sequenze video.

3.5 Esami nell'ambito della nota semestrale per MP 1

Principio

Tutti gli esami o verifiche effettuati durante ogni semestre comprendono le competenze disciplinari menzionate nel PQ MP e servono per determinare la rispettiva nota semestrale nella MP.



Kaufleute
Employé-e-s de commerce
Impiegati di commercio



4 Terza lingua / inglese

4.1 Numero di lezioni

Nei tre anni di tirocinio per la materia fondamentale «Terza lingua / inglese» sono a disposizione complessivamente **240** lezioni.

4.2 Nota didattica

Se, in caso di passaggio dal ciclo di formazione con MP al ciclo di formazione con AFC (senza MP) (p. es. in seguito a una mancata promozione al termine di un semestre) la «Terza lingua / inglese» rappresenta la prima lingua straniera per AFC, è molto importante tener conto del lavoro pratico quotidiano delle persone in formazione.

In questo senso, per la materia «Terza lingua / inglese» si deve riprendere la successione delle competenze disciplinari della materia di MP «Seconda lingua nazionale».

Le competenze disciplinari del PQ MP vengono approfondite negli esercizi sulla base di situazioni professionali.

È importante che nel primo anno di tirocinio siano esercitate le seguenti attività professionali.

Attività professionali

Comunicare con stima e rispetto e in modo orientato ai clienti (ascoltare attentamente, accertare i bisogni tramite le consuete tecniche di porre domande e condurre conversazioni, convincere con tecniche di argomentazione, applicare altre tecniche di conversazione comuni)

Comunicare e lavorare nei team interculturali (applicare le basi della comunicazione e collaborazione interculturali, analizzare i propri valori sociali, culturali e generazionali)

Risolvere i conflitti nel team

Accogliere in modo sistematico le richieste di clienti o fornitori, assicurare la prima informazione e garantire l'ulteriore elaborazione necessaria

Gli insegnanti di MP possono organizzare gli esercizi a dipendenza della pianificazione personale dell'insegnamento. Gli esercizi possono essere pianificati e inseriti regolarmente nelle lezioni oppure organizzati e strutturati a blocchi. Si raccomanda vivamente di applicare i corrispondenti metodi didattici. In questo ambito risultano molto adatti l'impiego di esempi pratici e l'esercitazione sotto forma di giochi di ruolo o analisi di sequenze video.

5 Contabilità analitica e finanziaria

5.1 Panoramica dei contenuti della materia specifica di MP

Obiettivi di formazione generali

Le persone in formazione apprendono la contabilità finanziaria, quella analitica e i dati che esse forniscono come basi e strumenti importanti per le decisioni in materia di politica aziendale.

La contabilità finanziaria in quanto strumento informativo rivolto sia all'interno sia all'esterno dell'azienda assume un ruolo centrale, soprattutto per quanto attiene alla sua funzione nella determinazione del risultato aziendale. Anche la contabilità analitica (costi e prestazioni), con la sua rilevanza per la gestione dell'azienda nei suoi aspetti interni, rappresenta un ambito di apprendimento d'importanza centrale. In particolare le persone in formazione sono in grado di tenere e analizzare una contabilità finanziaria che corrisponda alle disposizioni legali e alle usanze della prassi economica, di comprendere le interrelazioni fondamentali della contabilità analitica, di effettuare i calcoli necessari in ambito commerciale e di svolgere analisi economico-finanziarie. Le persone in formazione conoscono il diritto contabile e il diritto in materia di rendiconto e si confrontano con le rispettive prescrizioni e direttive. Ciò permette di rafforzare la comprensione dell'importanza della contabilità finanziaria e di quella analitica in un'azienda, delle strutture e dei processi aziendali nonché delle esigenze che i diversi gruppi di interesse hanno nei confronti dell'azienda.

Inoltre l'insegnamento evidenzia i rapporti interdisciplinari con l'economia politica, l'economia aziendale, il diritto economico e i metodi quantitativi.

Competenze trasversali

In particolare vengono promosse e incentivate le seguenti competenze trasversali delle persone in formazione:

- *capacità riflessive*: valutare i servizi finanziari e gli interessi dei loro attori in funzione di una gestione responsabile con risorse limitate e nel rispetto di norme etiche riconosciute; posizionare aziende con l'aiuto di parametri finanziari e aziendali
- *comportamento nell'ambito del lavoro e dell'apprendimento*: dimostrare la cura, la perseveranza e la concentrazione necessarie durante il lavoro con cifre e importi, consolidare la fiducia personale nelle proprie capacità di calcolo
- *interessi*: seguire gli eventi di carattere economico e prestare attenzione alle informazioni di natura finanziaria e contabile pubblicate nei mezzi di comunicazione
- *uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (competenze TIC)*: raccogliere e rielaborare dati con l'aiuto di fogli elettronici e grafici nonché impiegare software per la contabilità finanziaria e analitica, in particolare per le applicazioni contabili

5.2 Numero di lezioni

Nel primo anno di tirocinio per la materia specifica «Contabilità finanziaria e analitica» sono a disposizione **80** lezioni.

5.3 Competenze disciplinari del PQ MP

Tutte le competenze disciplinari

1. Basi della contabilità finanziaria

1.1. Contabilità in partita doppia

FA 1.1.1: strutturare correttamente bilanci di piccole e medie aziende con l'aiuto dei seguenti gruppi: attivo circolante, attivo fisso, capitale estraneo e capitale proprio nonché spiegare i principi di classificazione

FA 1.1.2: descrivere i concetti di finanziamento, definanziamento, investimento e disinvestimento e illustrarne le conseguenze sul Bilancio

FA 1.1.3: illustrare la struttura del Conto economico

FA 1.1.4: spiegare la struttura e i conti di una contabilità con l'aiuto delle classi, dei gruppi principali e dei conti da 1 a 9 secondo il «Piano dei conti PMI» (Walter Sterchi) e classificare correttamente i conti

1.2. Fatti di gestione, operazioni

FA 1.2.1: registrare fatti di gestione semplici e fra loro collegati di diverse aziende e allestire chiusure con mezzi ausiliari appropriati

FA 1.2.2: spiegare l'incidenza sul Bilancio e sul Conto economico di operazioni patrimoniali e operazioni economiche

1.3. Quadro normativo

FA 1.3.1: presentare le prescrizioni del Codice delle obbligazioni per la contabilità commerciale e il rendiconto

FA 1.3.2: applicare le prescrizioni legali in materia di articolazione minima per il conto annuale

2. Movimenti monetari e operazioni creditizie

2.1. Conti della liquidità e dei crediti

FA 2.1.1: spiegare e tenere i conti della liquidità e dei crediti compresi i giustificativi

FA 2.1.2: registrare e chiudere operazioni correnti secondo il metodo contabile delle poste aperte

2.2. Interesse, sconto, ribasso e imposta sul valore aggiunto (IVA)

FA 2.2.1: applicare la formula generale di calcolo dell'interesse (anno commerciale di 360 giorni e mesi di 30 giorni) comprese le formule inverse

FA 2.2.2: calcolare sconto, ribasso e IVA

2.3. Conto corrente bancario (compresa l'imposta preventiva)

FA 2.3.1: interpretare e controllare un conto corrente

FA 2.3.2: registrare operazioni del conto corrente dell'azienda (compresa l'imposta preventiva)

FA 2.3.3: spiegare la base legale, il funzionamento e lo scopo dell'imposta preventiva (in coordinazione con la materia specifica economia e diritto)

2.4. Contabilità in valuta estera

FA 2.4.1: trasformare valute estere applicando i vari tipi di corsi (biglietti / divise, acquisto / vendita)

FA 2.4.2: registrare operazioni in valuta estera compresa la compensazione della differenza di cambio al momento del pagamento e in sede di chiusura del Bilancio (cambio del giorno, cambio fisso e cambio di chiusura)



Kaufleute
Employé-e-s de commerce
Impiegati di commercio



Büroassistent/in EBA
Assistant-e de bureau AFP
Assistente d'ufficio CFP

3. Gestione della merce e calcolazione

3.1. Conti delle merci (comprese le perdite su crediti)

FA 3.1.1: registrare con i conti delle merci le operazioni di acquisto e vendita (compresa le diminuzioni di costo e di ricavo, le perdite definitive sui crediti) e chiudere i conti

FA 3.1.2: determinare grandezze caratteristiche come primo costo delle merci acquistate (PCMA), primo costo delle merci vendute (PCMV), ricavo lordo, ricavo netto e utile lordo

5.4 Nota didattica

L'insegnamento per la maturità professionale avviene puntualmente in stretta relazione con il lavoro pratico quotidiano delle persone in formazione. Le competenze disciplinari del PQ MP sono identiche alle attività professionali.

Attività professionali

Applicare in modo legalmente conforme le basi della contabilità finanziaria e analitica (Conto economico, Bilancio, costi e ricavi, contabilità ausiliaria (creditori, debitori), investimenti, liquidità, conto / calcolo dei contributi di copertura, tabella BAB)

Registrare fatti di gestione in modo legalmente conforme

Allestire fatture e ordini di pagamento

Verificare i processi di pagamento e dedurre misure di ottimizzazione

Allestire in modo legalmente conforme una chiusura intermedia e una chiusura annuale

Impiegare ausili digitali e applicazioni comuni per elaborare cifre e dati (utilizzare Excel)

5.5 Esami nell'ambito della nota semestrale per MP 1

Principio

Tutti gli esami o verifiche effettuati durante ogni semestre comprendono le competenze disciplinari menzionate nel PQ MP e servono per determinare la rispettiva nota semestrale nella MP.

6 Economia e diritto

6.1 Panoramica dei contenuti della materia specifica di MP

Obiettivi di formazione generali

Come materia specifica, economia e diritto aiuta le persone in formazione a cavarsela nell'attuale e mutevole ordinamento economico e giuridico come collaboratori in aziende, membri di famiglia, consumatrici / consumatori e cittadine / cittadini nonché a fornire un contributo allo sviluppo sostenibile di questo ordinamento. L'obiettivo è raggiunto se le persone in formazione possono acquisire una propria opinione – oggettivamente fondata e giustificata dal punto di vista normativo – su problematiche concrete di natura aziendale, economico-politica e giuridica (soggetti economici e giuridici maggiorenni), fornire proprie idee per una soluzione e apprezzare le soluzioni proposte da persone esperte. Tutto ciò avviene a condizione che le persone in formazione comprendano le strutture e i processi importanti di carattere economico-politico, economico-aziendale e giuridico e che esaminino le basi normative delle decisioni. A tale scopo acquisiscono una cultura di base in materia economica e giuridica che applicano a casi concreti.

Nel campo dell'economia aziendale le persone in formazione si occupano di aspetti aziendali. Le aziende producono beni oppure forniscono servizi in quanto ci sono persone che li richiedono e che sono disposte a fornire una controprestazione monetaria. Le persone in formazione imparano a conoscere importanti strutture e processi dell'azienda e del suo ambiente, acquisiscono pure una comprensione per processi decisionali, libertà di scelta, obblighi, vincoli e conflitti di obiettivi nella gestione.

Nel campo dell'economia politica le persone in formazione trattano aspetti di economia globale. L'economia politica esamina come le scarse risorse vengono utilizzate per soddisfare i bisogni umani. Quest'ultimi, nonché la disponibilità – basata sulla divisione del lavoro – delle aziende a soddisfare dietro compenso i bisogni rappresentano il motore dell'economia. Le persone in formazione acquisiscono la conoscenza dei processi economici di base – ossia la produzione, la distribuzione e il consumo di beni – delle condizioni quadro regolatrici di tipo monetario e non monetario, dei loro effetti, delle attività, delle istituzioni collegate nonché della politica economica. In tal modo le persone in formazione imparano a conoscere importanti interrelazioni microeconomiche e macroeconomiche e sono in grado di riconoscere e valutare le rispettive problematiche coinvolgendo sviluppi sociali, ecologici e tecnici.

Nel campo del diritto le persone in formazione acquisiscono una conoscenza di base del nostro sistema giuridico e dei suoi principi normativi come quadro generale del nostro ordinamento sociale. In questo ambito raggiungono una competenza d'ascolto di natura giuridica (cultura di base giuridica, tecniche di lavoro giuridiche, valutazione di casi pratici) nonché la capacità di prendere decisioni, in caso di conflitto di valori giuridici nei confronti sia dello Stato di diritto sia di altri soggetti giuridici. Le persone in formazione comprendono che le leggi – modificabili nel corso del tempo – plasmano e organizzano i rapporti fra i membri di una società, contribuiscono a risolvere le situazioni conflittuali e che una società non è in grado di funzionare senza le leggi.

Competenze trasversali

In particolare vengono promosse e incentivate le seguenti competenze trasversali delle persone in formazione:

- *capacità riflessive*: analizzare e riflettere sugli eventi quotidiani in rapporto a una gestione responsabile con risorse limitate e al rispetto di norme etiche riconosciute; valutare le interrelazioni fra condizioni economiche, sociali, giuridiche e i loro mutamenti
- *pensiero orientato alla sostenibilità*: occuparsi di problemi dello sviluppo sostenibile e abbozzare sviluppi futuri che aiutano a prendersi cura dei propri simili e dell'ambiente
- *interessi*: seguire con attenzione gli eventi di carattere economico, politico, giuridico ed ecologico
- *uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (competenze TIC)*: analizzare personalmente e nel team problematiche economiche e giuridiche con l'aiuto dei media; sviluppare proposte di soluzione, valutare e arrivare a una decisione.

6.2 Numero di lezioni

Nel primo anno di tirocinio per la materia specifica «Economia e diritto» sono a disposizione **80** lezioni.

6.3 Competenze disciplinari del PQ MP

Tutte le competenze disciplinari

1. Aspetti aziendali

1.1. Modello aziendale

ED 1.1.1: spiegare un modello azienda-ambiente sostenibile con l'aiuto di un esempio pratico

ED 1.1.2: riconoscere i gruppi di interesse, dedurre e spiegare possibili conflitti di obiettivi

ED 1.1.4: riconoscere i cambiamenti nelle sfere ambientali e valutare possibili reazioni di attrici e attori economici

1.2. Prestazioni

ED 1.2.1: comprendere gli obiettivi dell'attività aziendale, dedurre di conseguenza le funzioni dei servizi e dei prodotti da sviluppare, riconoscere i conflitti di obiettivi e sviluppare proposte di soluzione

2. Aspetti economico-politici

2.1. Mercati e gestione sostenibile

ED 2.1.2: analizzare il comportamento e l'interazione delle attrici e degli attori economici nel circuito economico ampliato

2.2. Crescita, congiuntura e disoccupazione

ED 2.2.1: spiegare le tre modalità di calcolo del prodotto interno lordo e valutare la portata di questa grandezza economica anche in funzione, tra l'altro, della distribuzione del reddito e del patrimonio

3. Aspetti giuridici

3.1. Ordinamento giuridico e nozioni fondamentali

ED 3.1.1: descrivere i tratti fondamentali del sistema giuridico svizzero e considerarlo come parte importante della nostra organizzazione sociale e delle sue norme

ED 3.1.2: descrivere a grandi linee l'organizzazione del diritto svizzero

ED 3.1.3: caratterizzare i grandi campi giuridici (diritto pubblico e privato, diritto costituzionale, diritto amministrativo, diritto penale, Codice civile svizzero, Codice delle obbligazioni) nonché classificare casi giuridici in questi campi

ED 3.1.4: trattare questioni giuridiche pratiche e di attualità e, in caso di problemi giuridici, seguire una procedura sistematica mirata (fattispecie, reato / stato di fatto, elementi costitutivi del reato, conseguenza giuridica, applicazione del diritto)

3.2. Codice civile svizzero

ED 3.2.1: descrivere il conseguimento di: godimento dei diritti civili, capacità di discernimento ed esercizio dei diritti civili da parte di persone fisiche e persone giuridiche, dedurre le rispettive conseguenze giuridiche

3.3. Disposizioni generali del Codice delle obbligazioni (CO)

ED 3.3.1: distinguere la nascita di obbligazioni derivanti da contratto, da atti illeciti e da indebito arricchimento

ED 3.3.2: fare la distinzione fra nullità e annullabilità dei contratti

3.4. Singoli rapporti contrattuali

ED 3.4.1: applicare le principali norme giuridiche concernenti i contratti più diffusi (in particolare contratti di compravendita, locazione e lavoro)

6.4 Nota didattica

L'insegnamento per la maturità professionale avviene puntualmente in stretta relazione con il lavoro pratico quotidiano delle persone in formazione. Le competenze disciplinari del PQ MP vengono approfondite negli esercizi sulla base di situazioni professionali. È importante che siano esercitate le seguenti attività professionali.

Attività professionali

Organizzare il proprio lavoro (pianificare compiti, scadenze e risorse, fissare priorità, identificare le conseguenze in caso di mancato rispetto delle scadenze e adottare misure) ottimizzare l'organizzazione del proprio lavoro

Pianificare un piccolo evento (inclusa la riduzione al minimo dell'impatto ambientale)

Identificare i gruppi di interesse e i loro bisogni nei processi aziendali, dedurre i rispettivi compiti

Migliorare i processi aziendali

Allestire e documentare organizzazioni strutturali

Progettare strutture fisiche e digitali di archiviazione

Allestire documenti di testo, tabelle e presentazione in modo appropriato ai gruppi target (utilizzare Word e PowerPoint)

Rispettare le caratteristiche fondamentali dei concetti di identità aziendale (Corporate Identity e Corporate Design)

Allestire documenti amministrativi e per il personale di uso comune

Verificare la correttezza oggettiva e linguistico-formale dei documenti

Rispettare gli elementi centrali di altri contratti comuni (contratto di tirocinio, contratto individuale di lavoro, vendita di cose mobili, mandato semplice, contratto di locazione, mutuo, società semplice, contratto d'appalto e leasing) e altre basi legali

Gli insegnanti di MP possono organizzare gli esercizi a dipendenza della pianificazione personale dell'insegnamento. Gli esercizi possono essere pianificati e inseriti regolarmente nelle lezioni oppure organizzate e strutturati a blocchi. Si raccomanda vivamente di applicare i corrispondenti metodi didattici. In questo ambito sono molto appropriati l'impiego di esempi pratici e l'esercitazione di lavori su casi pratici.



6.5 Esami nell'ambito della nota semestrale per PM 1

Principio

Tutti gli esami o verifiche effettuati durante ogni semestre comprendono le competenze disciplinari menzionate nel PQ MP e servono per determinare la rispettiva nota semestrale nella MP.



Kaufleute
Employé-e-s de commerce
Impiegati di commercio



7 Matematica

7.1 Numero di lezioni

In tutti i tre anni di tirocinio per la materia fondamentale «Matematica» sono a disposizione complessivamente **240** lezioni.

7.2 Nota didattica

Conformemente al programma quadro d'insegnamento viene promossa in modo particolare la capacità delle persone in formazione di analizzare dei dati. Siccome questa competenza viene sviluppata anche nella formazione di base con AFC, è necessario esercitare in modo esaustivo le analisi dei dati.



Kaufleute
Employé-e-s de commerce
Impiegati di commercio



8 Storia e politica

8.1 Numero di lezioni

In tutti i tre anni di tirocinio per la materia complementare «Storia e politica» sono a disposizione complessivamente **120** lezioni. 40 lezioni possono essere spostate fra le materie complementari «Storia e politica» e «Tecnica e ambiente».

8.2 Nota didattica

Conformemente al programma quadro d'insegnamento viene promossa in modo particolare la capacità delle persone in formazione di svolgere delle ricerche. Siccome questa competenza viene sviluppata anche nella formazione di base con AFC, è necessario esercitare in modo esaustivo lo svolgimento di ricerche.



Kaufleute
Employé-e-s de commerce
Impiegati di commercio



Büroassistent/in EBA
Assistant-e de bureau AFP
Assistente d'ufficio CFP

9 Tecnica e ambiente

9.1 Numero di lezioni

In tutti i tre anni di tirocinio per la materia complementare «Tecnica e ambiente» sono a disposizione complessivamente **120** lezioni. 40 lezioni possono essere spostate fra le materie complementari «Storia e politica» e «Tecnica e ambiente».

9.2 Nota didattica

L'insegnamento per la maturità professionale avviene puntualmente in stretta relazione con il lavoro pratico quotidiano delle persone in formazione. Le competenze disciplinari del PQ MP vengono approfondite negli esercizi sulla base di situazioni professionali. È importante che siano esercitate le seguenti attività professionali.

Attività professionali

Ridurre al minimo l'impatto ecologico nell'organizzazione di manifestazioni tramite misure appropriate

Applicare le prescrizioni in materia di sicurezza sul lavoro, protezione della salute e sostenibilità nei processi aziendali

Conformemente al programma quadro d'insegnamento viene promossa in modo particolare la capacità delle persone in formazione di analizzare documenti e valutare o interpretare dati. Siccome questa competenza viene sviluppata anche nella formazione di base con AFC, è necessario esercitare in modo esaustivo queste competenze.

Gli insegnanti di MP possono organizzare gli esercizi a dipendenza della pianificazione personale dell'insegnamento. Gli esercizi possono essere pianificati e inseriti regolarmente nelle lezioni oppure organizzati e strutturati a blocchi. Si raccomanda vivamente di applicare i corrispondenti metodi didattici. In questo ambito sono molto appropriati l'impiego di esempi pratici e l'esercitazione di lavori su casi pratici.

10 Campo di competenze operative E «Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale»

10.1 Panoramica delle competenze operative

Competenza operativa	Situazione lavorativa
e.1	Utilizzare applicazioni nel settore commerciale
	<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 delle direttive 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 e i pericoli in relazione alla sicurezza dei dati e introducono misure corrispondenti in modo appropriato al livello.</p> <p>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	Ricerca e valutare informazioni in ambito economico e commerciale
	<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 (p. 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 (p. es. per dati sensibili).</p>
e.4	Preparare a livello multimediale contenuti riferiti all'azienda
	<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>

10.2 Numero di lezioni

Nel primo anno di tirocinio per il campo di competenze operative E sono a disposizione **100** lezioni.

10.3 Obiettivi di valutazione

Nei concetti nazionali di attuazione per la scuola professionale Impiegata / Impiegato di commercio AFC è formulata la definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione AFC.

Tutti gli obiettivi di valutazione AFC

-
- 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 nella loro postazione di lavoro. (C3)
-
- 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)
-
- e4.sp1a: Applicano gli aspetti principali della strutturazione audiovisiva delle informazioni (immagini, suoni, filmati) in modo appropriato 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)
-

10.4 Nota didattica

In diverse aree tematiche l'insegnamento per la maturità professionale avviene puntualmente in stretta relazione con il lavoro pratico quotidiano delle persone in formazione. In questo modo si garantisce che le persone in formazione esercitino altre abilità o attitudini del campo di competenze operative E «Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale» (p. es. svolgere ricerche secondo la competenza operativa e2 nella materia complementare «Storia e politica», analizzare dati secondo le competenze operative e2 ed e3 nella materia fondamentale «Matematica», analizzare documenti e valutare e interpretare dati nella materia complementare «Tecnica e ambiente» oppure l'utilizzo di Word, Excel e PowerPoint nelle diverse materie della MP).



10.5 Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali AFC

Principio

Dispensa dalla nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali AFC (in analogia con tutti gli altri CCO, normativa a livello di ordinanza in materia di formazione).