

Validazione degli apprendimenti acquisiti

Profilo di qualificazione per impiegata/impiegato di commercio AFC

68705

Basato sull'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Impiegata/ Impiegato di commercio AFC del 26 settembre 2011 (stato 1° maggio 2017)

Ramo di formazione e d'esame «Servizi e amministrazione» (S&A)

Sommario

- I. Profilo professionale
- II. Panoramica delle competenze operative professionali
- III. Livello richiesto per l'esercizio della professione

I. Profilo professionale

1. Il campo professionale e lavorativo

Gli impiegati di commercio svolgono un'attività orientata ai servizi nell'ambito di processi economico-aziendali. Il loro campo professionale si estende dalla consulenza a clienti interni ed esterni fino alla gestione di pratiche specifiche del ramo passando dallo svolgimento di attività amministrative.

Sulla base di competenze comuni, l'attività professionale degli impiegati di commercio può essere molto differenziata in funzione delle priorità date dal ramo, dalla strategia aziendale e dall'attitudine personale.

L'atteggiamento degli impiegati di commercio è contraddistinto da uno spiccato orientamento verso i bisogni della clientela, dall'indipendenza, dall'iniziativa personale e dalla disponibilità all'apprendimento continuo.

2. Una professione con due profili scolastici e una struttura specifica per ramo

I due profili «formazione base» (profilo B) e «formazione estesa» (profilo E) **differenziano le esigenze nella parte scolastica della formazione professionale di base**. Nella formazione aziendale e nei corsi interaziendali, per entrambi i profili sono previsti i medesimi obiettivi di formazione. Alle persone che hanno assolto la formazione viene rilasciato lo stesso attestato federale di capacità (AFC), indipendentemente dal profilo scolastico.

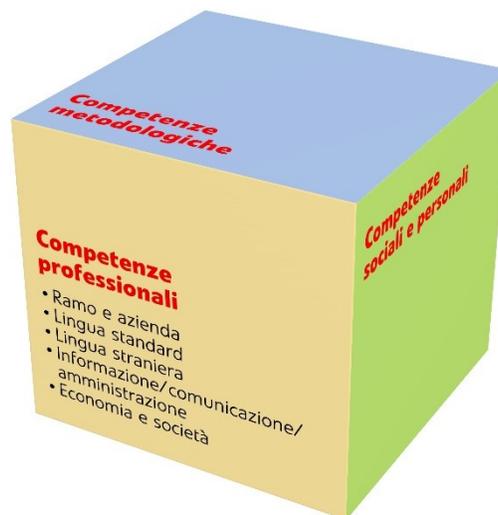
Se la scelta dei profili scolastici all'inizio della formazione di base organizzata dall'azienda (FOA) risp. dalla scuola (FOS) è rilevante per l'acquisizione delle competenze, la validazione degli apprendimenti acquisiti (VA) presuppone un'esperienza professionale pratica di almeno 5 anni, pertanto pone al centro le competenze operative professionali già acquisite. Nell'ambito della **VA si rinuncia dunque a una differenziazione dei profili scolastici**, al fine di definire al meglio il profilo esperienziale.

Il presente profilo di qualificazione si basa sull'**elenco di obiettivi di valutazione del ramo di formazione e d'esame «Servizi e amministrazione» (S&A)**, che prevede **sia obiettivi obbligatori sia la possibilità di definire obiettivi opzionali**. Il margine delle possibilità di scelta va applicato in ugual misura sia per i diplomati della FOA/FOS sia per i candidati della VA.

3. Le competenze operative

Per far fronte alle esigenze professionali, i professionisti necessitano di **competenze operative professionali**. Queste comprendono un insieme specifico di competenze professionali e competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP) determinate dalle esigenze legate a una situazione, un compito o un problema.

Il cubo delle competenze illustra la sinergia tra i diversi elementi di qualificazione sotto il profilo professionale, metodologico, relazionale e personale:



3.1 In sintesi le competenze operative possono essere rappresentate come segue:

Campi di competenze operative					
1.2	1.3	1.1 « Ramo e azienda »		1.4	1.5
Lingua standard o lingua nazionale regionale (LNR)	Lingue straniere (LS) Seconda lingua nazionale e/o inglese	1. Gestire materiale/merce o servizi		Informazione, comunicazione, amministrazione (ICA)	Economia e società (E&S)
		2. Fornire consulenza ai clienti			
		3. Eseguire incarichi e mandati			
		4. Attuare misure di marketing e di pubbliche relazioni			
		5. Eseguire compiti di amministrazione del personale			
		6. Eseguire procedure economico-finanziarie			
		7. Svolgere attività amministrative e organizzative			
		8. Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda			
Competenze metodologiche					
Efficienza e sistematicità nel lavoro		Pensiero e azione interdisciplinare		Efficacia nella negoziazione e nella consulenza	
Presentazione efficace					
Competenze sociali e personali					
Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative		Capacità di comunicazione		Capacità di lavorare in gruppo	
Forme comportamentali		Capacità di apprendimento		Coscienza ecologica	

Al centro si trovano **8 competenze professionali principali** (Ramo e azienda) che **abilitano a operare nella professione in modo competente e specifico del ramo**. Esse sono supportate da competenze professionali di base nei campi Lingue, ICA nonché E&S. **Le competenze professionali di base, come pure la cultura generale integrata nella professione, equivalgono alla capacità di gestire sfide professionali e sociali.** Le competenze operative definite nel profilo di qualificazione della professione Impiegata/Impiegato di commercio AFC comprendono sia la cultura generale sia le CMSP.

3.2 Le competenze professionali principali sono descritte come segue:

1.1. Ramo e azienda

1.1.1. Gestire materiale/merce o servizi

Gli impiegati di commercio riconoscono l'importanza di una gestione professionale e sostenibile della merce, del materiale o dei servizi. In questa procedura seguono con efficienza tutte le fasi necessarie per raggiungere l'obiettivo applicando le direttive aziendali e giuridiche.

1.1.2. Fornire consulenza ai clienti

Gli impiegati di commercio sono consapevoli che i clienti rappresentano il principale gruppo di interesse dell'azienda. Gestiscono a regola d'arte le richieste dei clienti a loro completa soddisfazione. A tale scopo dispongono di buone conoscenze dei prodotti e servizi, di elevate competenze in materia di consulenza, di tecniche di vendita in funzione dei clienti, di orientamento verso le prestazioni di servizio e di un atteggiamento professionale nei confronti della qualità del servizio.

1.1.3. Eseguire incarichi e mandati

Nel loro campo gli impiegati di commercio sono responsabili dello svolgimento di incarichi o mandati in funzione dei clienti. Consapevoli della qualità e del rispetto delle scadenze, eseguono secondo direttive interne le varie fasi dell'incarico o del mandato. Lavorano in modo indipendente, efficiente e impiegano a regola d'arte gli strumenti adeguati.

1.1.4. Attuare misure di marketing e di pubbliche relazioni

Gli impiegati di commercio sono consapevoli dell'importanza del marketing e delle pubbliche relazioni per un'efficiente attività commerciale. Impiegano gli strumenti adeguati in funzione dei destinatari e della situazione.

1.1.5. Eseguire compiti di amministrazione del personale

Gli impiegati di commercio riconoscono l'importanza e l'utilità di un'efficiente amministrazione del personale. Eseguono secondo direttive con discrezione e correttezza i compiti loro assegnati. Impiegano documenti e strumenti adeguati agli obiettivi.

1.1.6. Eseguire procedure economico-finanziarie

Gli impiegati di commercio riconoscono l'importanza di una corretta elaborazione delle informazioni finanziarie. Svolgono lavori in campo finanziario secondo direttive e in modo coscienzioso.

1.1.7. Svolgere attività amministrative e organizzative

Gli impiegati di commercio sono consapevoli di dover eseguire compiti amministrativi e organizzativi in modo preciso ed efficiente. In questo contesto svolgono coscienziosamente compiti e funzioni utilizzando in modo corretto, efficiente e rispettoso dell'ambiente modelli e strumenti.

1.1.8. Applicare le conoscenze del proprio ramo e della propria azienda

Gli impiegati di commercio sono consapevoli che le conoscenze dell'azienda, della concorrenza e del ramo sono basi importanti per il loro lavoro. Sfruttano tali conoscenze per gestire con competenza e autonomia i processi lavorativi, la consulenza ai clienti e i compiti amministrativi. *Nell'ambito della VA, le conoscenze del ramo e dell'azienda sono applicate e verificate in modo integrato nelle competenze principali 1.1.1-1.1.7¹.*

¹ In particolare nelle competenze operative 1.1.2.2 Condurre colloqui di consulenza e 1.1.3.1 Svolgere incarichi per clienti nonché in tutte le competenze del campo 1.1.7 Svolgere attività amministrative e organizzative.

3.3 Formulazioni divergenti: esigenze equivalenti per le competenze professionali di base in riferimento al profilo di qualificazione S&A di riferimento del 16 dicembre 2010.

1.2. Lingua standard (lingua nazionale regionale)

Le 7 competenze operative descritte nel profilo di qualificazione S&A di riferimento del 16 dicembre 2010 sono riassunte nel profilo di qualificazione VA in 2 competenze operative, ossia l'abilità nella scrittura, necessaria in particolare per l'elaborazione del dossier di validazione, e l'espressione orale, che può essere verificata in occasione del colloquio di validazione.

1.3. Lingue straniere (seconda lingua nazionale e/o inglese)

La padronanza di una lingua straniera è richiesta per la documentazione². Per il conseguimento dell'AFC è **richiesta 1 lingua straniera** (analogamente al profilo B nella FOA/FOS). Se è documentata una seconda lingua straniera (1.3.2), quest'ultima deve essere integrata nel certificato degli apprendimenti acquisiti.

1.4. Informazione, comunicazione, amministrazione (ICA)

Il campo di competenze operative ICA è centrale per l'esercizio della professione Impiegata/Impiegato di commercio AFC. Viene valutato nel quadro dell'intero dossier (per documentazione, certificato di lavoro, ecc.), in particolare del campo di competenze operative 1.1.7 Svolgere attività amministrative e organizzative.

1.5. Economia e società (E&S)

Il campo E&S comprende sia competenze operative professionali, come ad esempio Gestire la contabilità finanziaria (1.5.1), Applicare i concetti dell'economia aziendale (1.5.2) o Capire e applicare principi giuridici (1.5.3), che tuttavia nella pratica possono essere impiegate piuttosto di rado senza un fondamento teorico coerente, sia elementi di cultura generale quali la comprensione delle principali interazioni in ambito economico, politico e sociale. Al fine di tenere conto di questa circostanza in caso di studenti adulti, per i quali nell'ambito della cultura generale non possono essere applicati gli stessi criteri dei giovani studenti che vengono preparati al mondo del lavoro, nel profilo di qualificazione VA sono stati integrati 3 approcci orientati a situazioni diverse:

- a) i requisiti sono orientati al profilo scolastico B: ciò consente di considerare che nel campo professionale vengono impiegati di rado soprattutto gli elementi relativi alla contabilità³;
- b) le formulazioni si riferiscono a un'azienda concreta di un datore di lavoro attuale o precedente⁴: questo per offrire ai candidati VA l'opportunità di descrivere nel dossier le competenze (parziali) effettivamente impiegate;
- c) soltanto 2 competenze operative sono definite come obbligatorie: le altre 2 possono essere compensate con competenze opzionali supplementari dei campi di competenze professionali 1.1.1-1.1.7.

² *Certificato accreditato o verifica del livello linguistico con strumenti accreditati.*

³ *Le attività relative alla contabilità vengono spesso svolte da collaboratori specializzati che nella maggior parte dei casi hanno concluso una formazione continua professionale specifica di grado superiore.*

⁴ *È più opportuno documentare un'esperienza comprovata anziché esaminare le conoscenze teoriche mediante prove.*

4. Contributo della professione in campo economico e sociale

Per l'economia politica svizzera la formazione commerciale riveste un'importanza centrale. Per la maggior parte delle oltre 370'000 imprese private e istituzioni pubbliche essa rappresenta la principale fonte di giovani leve per i settori economico-aziendali. Gli impiegati di commercio vengono formati complessivamente in 21 rami: si tratta dunque di una tipica formazione trasversale.

Con circa 40'000 persone in formazione, la formazione commerciale di base è il tirocinio di gran lunga più forte dal punto di vista numerico. La formazione commerciale di base attrae in ugual misura donne e uomini ed è anche una base importante per la formazione professionale continua. Le viene data grande importanza nell'economia politica svizzera orientata ai servizi e caratterizzata da continui cambiamenti strutturali. Gli sviluppi tecnologici, soprattutto nell'informatica, lo sviluppo dei processi aziendali e delle procedure di lavoro nonché le nuove forme di collaborazione con clienti, partner, ecc. modificano fortemente i requisiti richiesti agli impiegati di commercio e dai professionisti esigono, in misura notevole, autonomia, creatività, spirito d'iniziativa e disponibilità all'apprendimento permanente.

II. Panoramica delle competenze operative professionali

Panoramica delle competenze operative professionali per impiegata/impiegato di commercio AFC dal 19.12.2016, **Ramo Servizi e amministrazione (S&A), VA. Stato: 01.01.2017**

Campi di competenze operative	Competenze operative professionali					
	1	2	3	4	5	6
1.1.1 Gestire materiale/merce o servizi	1.1.1.1 Opzionale Sono in grado di procurare materiale e merce secondo le direttive aziendali e giuridiche.	1.1.1.2 Opzionale Sono in grado di immagazzinare materiale e merce a regola d'arte secondo necessità e osservando le direttive.	1.1.1.3 Opzionale Sono in grado di organizzare la consegna di materiale/merce ai clienti conformemente all'incarico.			
1.1.2 Fornire consulenza a clienti	1.1.2.1 Obbligatoria Sono in grado di gestire le richieste dei clienti a regola d'arte e secondo le direttive dell'azienda.	1.1.2.2 Obbligatoria Sono in grado di condurre colloqui con i clienti o di consulenze in modo cortese, convincente e in funzione degli obiettivi. Applicano in modo convincente le conoscenze dei prodotti e dei servizi.	1.1.2.3 Obbligatoria Sono in grado di gestire le informazioni e i dati dei clienti in modo chiaro e comprensibile utilizzando i sistemi o gli strumenti aziendali.			
1.1.3 Eseguire incarichi e mandati	1.1.3.1 Obbligatoria Sono in grado di svolgere a regola d'arte e in modo autonomo i lavori relativi agli incarichi di clienti e partner commerciali, applicando le proprie conoscenze dei prodotti e dei servizi.	1.1.3.2 Obbligatoria Sono in grado di eseguire confronti tra situazione reale e situazione pianificata secondo le direttive, di documentare lo stato di avanzamento di incarichi e progetti e di aggiornare scadenze e costi.	1.1.3.3 Obbligatoria Sono in grado di accogliere i reclami dei clienti in modo cordiale e appropriato e di individuare e attuare soluzioni appropriate.			
1.1.4 Attuare misure di marketing e di pubbliche relazioni	1.1.4.1 Opzionale Sono in grado di descrivere il mercato e il contesto di mercato di un'azienda nei campi principali.	1.1.4.2 Opzionale Sono in grado di impiegare in modo mirato gli strumenti di marketing disponibili in azienda per acquisire e fidelizzare clienti.	1.1.4.3 Opzionale Sono in grado di rilevare gli effetti delle misure volte ad acquisire e fidelizzare i clienti mediante statistiche appropriate.	1.1.4.4 Opzionale Sono in grado di calcolare i costi di produzione, i costi complessivi, il prezzo di vendita e il margine di utile di determinati prodotti.		
1.1.5 Eseguire compiti di amministrazione del personale	1.1.5.1 Opzionale Sono in grado di svolgere i principali compiti di gestione dell'entrata e dell'uscita di personale.	1.1.5.2 Opzionale Sono in grado di gestire gli orari di lavoro, le assenze, i dati personali. Amministrano le prestazioni sociali e salariali accessorie.				
1.1.6 Eseguire procedure economico-finanziarie	1.1.6.1 Opzionale Sono in grado di gestire le fatture in entrata e in uscita secondo le direttive.	1.1.6.2 Opzionale Sono in grado di aprire, tenere, controllare e chiudere la cassa in maniera responsabile e di aggiornare il registro di cassa.	1.1.6.3 Opzionale Sono in grado di collaborare alla chiusura dei conti e di preparare i principali indici economico-aziendali per l'analisi e la valutazione.			
1.1.7 Svolgere attività amministrative e organizzative	1.1.7.1 Obbligatoria Sono in grado di redigere in modo autonomo e corretto e-mail, note da mettere agli atti, lettere, rapporti, testi per siti web e verbali.	1.1.7.2 Obbligatoria Sono in grado di amministrare in modo sicuro e comprensibile dati e documenti secondo le direttive giuridiche, utilizzando un sistema di protezione e archiviazione dei dati.	1.1.7.3 Obbligatoria Sono in grado di pianificare nel dettaglio riunioni ed eventi in modo mirato ed efficiente.	1.1.7.4 Obbligatoria Sono in grado di gestire a regola d'arte le lettere e i pacchi in entrata e in uscita.	1.1.7.5 Obbligatoria Sono in grado di svolgere lavori inerenti la comunicazione interna relativi a newsletter, albo dell'azienda, Intranet o giornale dell'azienda.	1.1.7.6 Obbligatoria Sono in grado di procurare, curare e amministrare mobili, materiale e apparecchiature d'ufficio.
1.2 Lingua standard (lingua nazionale regionale)	1.2.1 Obbligatoria Sono in grado di gestire i documenti scritti, in particolare il dossier, in modo differenziato in funzione delle situazioni e dell'interlocutore. Usano un linguaggio corretto e comprensibile e impiegano in modo convincente diversi mezzi di comunicazione e documenti.	1.2.2 Obbligatoria Sono in grado di argomentare oralmente in modo sicuro, convincente e abile in occasione del colloquio di validazione. Gestiscono la comunicazione verbale e non verbale in modo appropriato. Sono in grado di organizzare e presentare pensieri e argomentazioni in modo orientato all'interlocutore e alle situazioni.				
1.3 Lingue straniere	1.3.1 Obbligatoria Attestano il possesso del livello B1 in una seconda lingua nazionale (tedesco, francese) o inglese.	1.3.2 Facoltativa Attestano il possesso del livello B1 in una seconda lingua straniera (tedesco, francese o inglese).				
1.4 Informazione, comunicazione, amministrazione (ICA)	1.4 Obbligatoria Il campo ICA viene valutato nel quadro dell'intero dossier, in particolare nel quadro del campo di competenze operative 1.1.7 Svolgere attività amministrative e organizzative.					
1.5 Economia e società (E&S)	1.5.1 Obbligatoria Sono in grado di elaborare con competenza le informazioni finanziarie di un'azienda (tenendo conto della liquidità, della redditività e della sicurezza).	1.5.2 Opzionale Sono in grado di capire i concetti di base dell'economia aziendale e di illustrare gli aspetti e le principali particolarità di un'azienda (datore di lavoro attuale o precedente).	1.5.3 Opzionale Sono in grado di riconoscere e classificare i problemi di carattere giuridico in base ai più importanti principi e alle principali regolamentazioni del Codice delle obbligazioni e del Codice civile.	1.5.4 Obbligatoria Sono in grado di comprendere i rapporti fondamentali presenti nelle necessità dell'economia globale, della politica e della società.		

Spiegazione dei campi di competenze operative:

> Verde = campi di competenze professionali fondamentali (1.1.1 - 1.1.7). Nel quadro della FOA, le competenze professionali fondamentali corrispondono agli obiettivi di valutazione della parte aziendale (Ramo e azienda).

> Giallo = campi di competenze professionali di base (1.2-1.5). Le competenze professionali di base, così come la cultura generale integrata nella professione, equivalgono alla capacità di gestire sfide professionali e sociali.

Nel quadro della FOA, equivalgono agli obiettivi di valutazione della parte scolastica (competenze professionali trasmesse presso il luogo di formazione scuola professionale).

Spiegazione della competenza operative: > Le competenze operative professionali evidenziate in giallo sono formulate in maniera differente ma sono equivalenti a quelle riportate nel profilo di qualificazione S&A di riferimento del 19.12.2016.

III. Livello richiesto per l'esercizio della professione

Il livello richiesto per l'esercizio della professione è fissato nel piano di formazione (Parte A: competenze operative) ed è definito da obiettivi operativi suddivisi in livelli tassonomici dettagliati (C1-C6). La cultura generale viene trasmessa in modo integrato nelle competenze operative professionali, oltre a quest'ultime, conformemente all'ordinanza della SEFRI sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base del 27 aprile 2006 (RS 412.101.241). Ciò comprende competenze fondamentali sia per orientarsi nel contesto di vita personale e nella società sia per gestire le sfide private e professionali.

Abrogazione del diritto previgente

Il profilo di qualificazione per impiegata/impiegato di commercio AFC estesa dell'20 marzo è abrogato.

Approvazione ed entrata in vigore

Il presente profilo di qualificazione entra in vigore il 1° agosto 2017.

Berna, 31 marzo 2017

Conferenza svizzera dei rami commerciali di formazione e d'esame (CSRFC)

Matthias Wirth
Presidente

Roland Hohl
Segretario esecutivo

Il profilo di qualificazione per impiegata/impiegato di commercio, ramo di formazione e d'esame «Servizi e amministrazione» (S&A), è approvato dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI).

Berna, 31 marzo 2017

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

Jean-Pascal Lüthi
Capodivisione Formazione professionale di base e maturità