

s'k'k'a'b'
c's'b'f'c'
c's'r'f'c'

Disposizioni d'esecuzione Competenze interdisciplinari (CID) per
(Stato il 1° agosto 2017)

Kauffrau/Kaufmann EFZ

Employée/Employé de commerce CFC

Impiegata/Impiegato di commercio AFC

Formazione di base 68500 (profilo B)

Formazione estesa 68600 (profilo E)

Valide per la formazione di base organizzata dall'azienda (FOA) e la formazione di base organizzata dalla scuola (FOS)

Sottoposte per presa di posizione alla Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità per impiegati di commercio AFC (CSSPQ) il 23 marzo 2015.

Emanate dalla Conferenza svizzera dei rami commerciali di formazione e d'esame (CSRFC) il 30 marzo 2015.

Disponibili presso: www.skkab.ch/it

Sommario

1	Basi	3
2	Articoli rilevanti del PianoFor	3
2.1	PianoFor FOA	3
2.2	PianoFor FOS	4
3	Disposizioni d'esecuzione per la FOA	5
3.1	Competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP).....	5
3.2	Forma organizzativa.....	5
3.3	Coordinazione tra i luoghi di formazione.....	5
3.4	CID nella FOA	6
4	Disposizioni d'esecuzione per la FOS	17
4.1	Competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP).....	17
4.2	Forma organizzativa.....	17
4.3	CID nella FOS	18
5	Disposizioni transitorie per la FOS	23
6	Entrata in vigore	23

1 Basi

Le disposizioni d'esecuzione per la procedura di qualificazione (PQ) nella formazione professionale di base si basano sui seguenti testi:

- legge federale del 13 dicembre 2002 sulla formazione professionale (LFPr; RS 412.10), in particolare articoli 33-41;
- ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (OFPr; RS 412.101), in particolare articoli 30-35, 39 e 50;
- ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006 sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base (RS 412.101.241), in particolare articoli 6-14;
- ordinanza della SEFRI del 26 settembre 2011 sulla formazione professionale di base Impiegata/Impiegato di commercio AFC (OFor; stato 1° maggio 2017)¹. Gli articoli rilevanti per la PQ sono riportati al capitolo 2;
- piano di formazione del 26 settembre 2011 basato sull'ordinanza sulla formazione professionale di base Impiegata/Impiegato di commercio AFC per la formazione di base organizzata dall'**azienda** (PianoFor FOA: stato 1° maggio 2017)²;
- piano di formazione del 21 novembre 2014 basato sull'ordinanza sulla formazione professionale di base Impiegata/Impiegato di commercio AFC per la formazione di base organizzata dalla **scuola** (PianoFor FOS: stato 1° maggio 2017)³.

2 Articoli rilevanti del PianoFor

2.1 PianoFor FOA

Estratti della Parte B: Griglia delle lezioni

Capitolo 2 Attuazione della griglia delle lezioni nelle scuole professionali

Punto 2.3 Moduli d'insegnamento «Competenze interdisciplinari» (CID)

Nella scuola professionale sono previsti i moduli d'insegnamento «Competenze interdisciplinari» che comprendono 40 lezioni durante il primo anno di formazione.

Le competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP) sono promosse continuamente sin dall'inizio della formazione nelle aree disciplinari (E&S; ICA; lingue; sport) oppure nei moduli d'insegnamento «Competenze interdisciplinari», «Approfondire & collegare» e «Lavoro autonomo».

I rami di formazione e d'esame hanno la necessità che le scuole professionali introducano in maniera mirata determinate competenze interdisciplinari. Ciò è importante per migliorare la cooperazione fra i luoghi di formazione evitando in tal modo ripetizioni e sovrapposizioni.

¹ Modifica del 1° maggio 2017, in vigore dal 1° agosto 2017

² Modifica del 1° maggio 2017, in vigore dal 1° agosto 2017

³ Modifica del 1° maggio 2017, in vigore dal 1° agosto 2017

2.2 PianoFor FOS

Estratti della Parte B: Griglie delle lezioni

Punto 2.1 Numero minimo di lezioni FOS con AFC (profilo B/E)

Punto 2.2 Numero di lezioni FOS con MP – tipo Economia

Capitolo 4 Moduli d'insegnamento Competenze interdisciplinari (CID)

Presso le scuole sono previsti i moduli d'insegnamento CID, che comprendono 40 lezioni.

Le CMSP sono promosse continuamente sin dall'inizio della formazione nelle aree disciplinari (E&S, ICA, lingue, sport) oppure nei moduli d'insegnamento PPI, CID, A&C e nel LA.

3 Disposizioni d'esecuzione per la FOA

3.1 Competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP)

La tabella riportata al punto 3.3 elenca i contenuti obbligatori che devono essere impartiti nella scuola professionale nel 1° e nel 2° semestre. Sono elencate le CMSP che le scuole professionali devono introdurre nel primo anno di formazione nel modulo d'insegnamento CID. Le CMSP sono in seguito approfondite ed esercitate nei luoghi di formazione azienda e corsi interaziendali.

La tabella riporta anche gli ambiti d'insegnamento e gli obiettivi di valutazione relativi ai contenuti da trattare. Anche nel luogo di formazione scuola le CMSP sono approfondite e messe in pratica nel corso dell'intera durata della formazione. Le CMSP sono approfondite e sviluppate nelle seguenti aree disciplinari:

- Approfondire e collegare (A&C) nel 2° anno di tirocinio;
- Lavoro autonomo (LA) nel 2° e nel 3° anno di tirocinio;
- Insegnamento scolastico.

CMSP	1° anno	2° anno	3° anno
CID	40 lezioni settimanali		
A&C		Integrato in ca. 80 lezioni	
LA			Integrato in ca. 40 lezioni
Ins. scolastico incl. sport	Integrato nell'insegnamento per tutta la durata della formazione		

3.2 Forma organizzativa

In base alla tabella riportata al punto 3.3 le scuole professionali organizzano autonomamente l'insegnamento di queste competenze interdisciplinari. Il modulo d'insegnamento CID può per esempio essere organizzato nelle seguenti forme:

- lezioni dedicate (p. es. ora settimanale, ora di classe);
- integrazione in aree disciplinari esistenti quali Economia e società (E&S), Informazione, comunicazione, amministrazione (ICA), Lingua nazionale regionale (LNR), sport eccetera;
- giorni/settimane di progetto.

Le scuole professionali garantiscono l'introduzione delle CID elencate per tutte le aree disciplinari nel primo anno di tirocinio in modo vincolante e trasparente.

3.3 Coordinazione tra i luoghi di formazione⁴

Per migliorare la coordinazione tra i tre luoghi di formazione, le scuole professionali pubblicano sulle proprie pagine web il calendario degli argomenti previsti e le relative modalità di presentazione.

⁴ Modifica del 1° maggio 2017, in vigore dal 1° agosto 2017

3.4 CID nella FOA

CMSP secondo PianoFor FOA, parte A, capitoli 2 e 3	Contenuti obbligatori che devono essere impartiti nel 1° e nel 2° semestre	Aree disciplinari e obiettivi di valutazione relativi ai contenuti da trattare		Modulo d'insegnamento CID	
		Area disciplinare, obiettivo di valutazione rilevante	Semestre vincolante nell'elenco di obiettivi di valutazione	Possibile area disciplinare	Semestre vincolante per l'introduzione delle CID
2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro Analizzo il mio lavoro e le mie azioni per ottimizzare le prestazioni e il comportamento. Svolgo i miei lavori in modo efficiente e sistematico. Eseguo il mio lavoro in modo mirato e con la consapevolezza dei costi.	Sistematica del lavoro <ul style="list-style-type: none"> Per esempio metodo dei sei livelli 			ICA	1 (all'inizio)
	Tecniche decisionali <ul style="list-style-type: none"> Tabella decisionale (analisi dell'utilità) 	E&S Applicazione di competenze metodologiche nel campo dell'economia aziendale 1.5.2.10	1-6	E&S	1
Scelgo fonti d'informazione in funzione dei compiti e mi procuro le informazioni necessarie in modo mirato.	Acquisizione delle informazioni <ul style="list-style-type: none"> Fonti d'informazione Strategie per l'acquisizione di informazioni Ricerca 	ICA Tecnologie dell'informazione 1.4.1.9 (profilo E) 1.4.10.4 (profilo B) LNR Ricerca (Acquisizione delle informazioni) 1.2.5.1	1 (profilo E) 3 (profilo B) 3-4	ICA LNR	1

Disposizioni d'esecuzione Competenze interdisciplinari (CID)

CMSP secondo PianoFor FOA, parte A, capitoli 2 e 3	Contenuti obbligatori che devono essere impartiti nel 1° e nel 2° semestre	Aree disciplinari e obiettivi di valutazione relativi ai contenuti da trattare		Modulo d'insegnamento CID	
		Area disciplinare, obiettivo di valutazione rilevante	Semestre vincolante nell'elenco di obiettivi di valutazione	Possibile area disciplinare	Semestre vincolante per l'introduzione delle CID
Pianifico i miei lavori e progetti, fisso priorità e decido in funzione della situazione.	Pianificazione del lavoro <ul style="list-style-type: none"> • Pianificare obiettivi e attività • Utilizzare strumenti semplici di pianificazione • Stabilire le priorità 	ICA Organizzazione 1.4.1.5	2	ICA (LS) Sport	1
Controllo e documento il lavoro eseguito.	Documentazione <ul style="list-style-type: none"> • Tipi • Tecnica della documentazione 	ICA Tecnologie dell'informazione 1.4.1.9 (profilo E) 1.4.10.4 (profilo B) LRN Ricerca (Acquisizione delle informazioni) 1.2.5.1	1 (profilo E) 3 (profilo B) 3-4	ICA LNR	1

Disposizioni d'esecuzione Competenze interdisciplinari (CID)

CMSP secondo PianoFor FOA, parte A, capitoli 2 e 3	Contenuti obbligatori che devono essere impartiti nel 1° e nel 2° semestre	Aree disciplinari e obiettivi di valutazione relativi ai contenuti da trattare		Modulo d'insegnamento CID	
		Area disciplinare, obiettivo di valutazione rilevante	Semestre vincolante nell'elenco di obiettivi di valutazione	Possibile area disciplinare	Semestre vincolante per l'introduzione delle CID
<p>2.2 Approccio reticolare a livello teorico e operativo</p> <p>Metto in relazione il mio lavoro con altre attività dell'azienda o dell'organizzazione per le quali lavoro.</p> <p>Presento in modo comprensibile i processi economico-aziendali, le forme di organizzazione e i rapporti economici generali.</p> <p>Identifico interdipendenze e punti di collegamento.</p> <p>Contribuisco a migliorare i processi di lavoro nel mio ambito professionale.</p>		<p>ICA Processi 1.4.1.6</p> <p>E&S Organizzazione strutturale 1.5.2.4</p> <p>ICA Comunicazione scritta 1.4.3.1-1.4.3.4</p> <p>E&S Rapporti economico-aziendali 1.5.2.1-1.5.2.10 (profilo B)</p> <p>1.5.2.1-1.5.2.11 (profilo E)</p> <p>ICA Utilizzo reticolare 1.4.6.4</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>2-4</p> <p>1-6</p> <p>4</p> <p>4</p>		

Disposizioni d'esecuzione Competenze interdisciplinari (CID)

CMSP secondo PianoFor FOA, parte A, capitoli 2 e 3	Contenuti obbligatori che devono essere impartiti nel 1° e nel 2° semestre	Aree disciplinari e obiettivi di valutazione relativi ai contenuti da trattare		Modulo d'insegnamento CID	
		Area disciplinare, obiettivo di valutazione rilevante	Semestre vincolante nell'elenco di obiettivi di valutazione	Possibile area disciplinare	Semestre vincolante per l'introduzione delle CID
<p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p> <p>Utilizzo metodi efficaci per attività di consulenza e negoziazione con partner esterni e interni.</p> <p>Definisco bisogni e punti di vista dei miei interlocutori.</p> <p>Identifico e comprendo messaggi verbali e non verbali dei miei interlocutori.</p> <p>Elaboro proposte di soluzione adeguate.</p> <p>Ottingo buoni risultati per le diverse parti coinvolte.</p>	<p>Tecnica di negoziazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche di una negoziazione efficace • Fasi di negoziazione/procedura • Argomentazione 	<p>LNR Fatti e opinioni 1.2.6.1</p> <p>LNR Argomentazione orale 1.2.6.2</p>	<p>2-3</p> <p>2-4</p>	LNR	2

Disposizioni d'esecuzione Competenze interdisciplinari (CID)

CMSP secondo PianoFor FOA, parte A, capitoli 2 e 3	Contenuti obbligatori che devono essere impartiti nel 1° e nel 2° semestre	Aree disciplinari e obiettivi di valutazione relativi ai contenuti da trattare		Modulo d'insegnamento CID	
		Area disciplinare, obiettivo di valutazione rilevante	Semestre vincolante nell'elenco di obiettivi di valutazione	Possibile area disciplinare	Semestre vincolante per l'introduzione delle CID
<p>2.4 Presentazione efficace</p> <p>Mi distingo per la presentazione efficace dei miei lavori.</p> <p>Pianifico le mie presentazioni e le preparo.</p> <p>Svolgo le mie presentazioni in modo convincente.</p> <p>Utilizzo una retorica e un linguaggio del corpo appropriati.</p> <p>Utilizzo mezzi ausiliari di presentazione in funzione dei destinatari e della situazione.</p>	<p>Tecnica di presentazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Struttura • Preparazione • Esecuzione • Mezzi ausiliari 	<p>ICA Allestire e preparare presentazioni 1.4.4.2</p> <p>LNR Presentazioni 1.2.5.5</p>	<p>1</p> <p>1-4</p>	ICA	1

Disposizioni d'esecuzione Competenze interdisciplinari (CID)

CMSP secondo PianoFor FOA, parte A, capitoli 2 e 3	Contenuti obbligatori che devono essere impartiti nel 1° e nel 2° semestre	Aree disciplinari e obiettivi di valutazione relativi ai contenuti da trattare		Modulo d'insegnamento CID	
		Area disciplinare, obiettivo di valutazione rilevante	Semestre vincolante nell'elenco di obiettivi di valutazione	Possibile area disciplinare	Semestre vincolante per l'introduzione delle CID
<p>3.1 Dedizione</p> <p>Sono molto disponibile a fornire una prestazione lavorativa ad alto rendimento.</p> <p>Affronto il mio lavoro con motivazione e riflessione.</p> <p>Adempio le esigenze e le richieste dei miei committenti e dei miei partner commerciali.</p> <p>Rispetto i termini e le direttive in materia di qualità.</p> <p>Sopporto lo stress, identifico le situazioni difficili e chiedo aiuto se necessario.</p> <p>Assumo la responsabilità del mio lavoro e del mio comportamento.</p>	<p>Gestione del carico di lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fissare obiettivi e priorità • Gestione del tempo • Trappole temporali 			<p>LNR</p> <p>Sport (gestione dello stress, della paura)</p>	2

Disposizioni d'esecuzione Competenze interdisciplinari (CID)

CMSP secondo PianoFor FOA, parte A, capitoli 2 e 3	Contenuti obbligatori che devono essere impartiti nel 1° e nel 2° semestre	Aree disciplinari e obiettivi di valutazione relativi ai contenuti da trattare		Modulo d'insegnamento CID	
		Area disciplinare, obiettivo di valutazione rilevante	Semestre vincolante nell'elenco di obiettivi di valutazione	Possibile area disciplinare	Semestre vincolante per l'introduzione delle CID
<p>3.2 Capacità di comunicare</p> <p>Sono in grado di comunicare e assumere un comportamento adatto alla clientela.</p> <p>Comprendo in modo differenziato le affermazioni orali e scritte e sono aperto nei confronti di idee e opinioni dei miei partner commerciali.</p> <p>Mi esprimo oralmente e per iscritto in funzione della situazione e degli interlocutori e comunico in modo chiaro e fondato le mie proposte e i miei punti di vista.</p> <p>Padroneggio situazioni delicate, chiarisco i malintesi e i punti di vista e cerco delle soluzioni.</p> <p>Mantengo la discrezione allo scopo di preservare gli interessi dei miei partner commerciali nei confronti della mia azienda o organizzazione.</p>	<p>Comunicazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione verbale e non verbale • Comunicazione verbale e non verbale, per esempio quadrato della comunicazione e quadrato dei valori e dello sviluppo secondo Schulz von Thun • Feedback 	LNR Trascrizioni dall'orale 1.2.2.3	3-4	LNR Sport	2
	<p>Argomentazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Argomentazione orale e scritta 	<p>LNR Argomentazione orale 1.2.6.2</p> <p>LNR Argomentazione scritta 1.2.6.3</p>	2-4 4-6	LNR	2

Disposizioni d'esecuzione Competenze interdisciplinari (CID)

CMSP secondo PianoFor FOA, parte A, capitoli 2 e 3	Contenuti obbligatori che devono essere impartiti nel 1° e nel 2° semestre	Aree disciplinari e obiettivi di valutazione relativi ai contenuti da trattare		Modulo d'insegnamento CID	
		Area disciplinare, obiettivo di valutazione rilevante	Semestre vincolante nell'elenco di obiettivi di valutazione	Possibile area disciplinare	Semestre vincolante per l'introduzione delle CID
<p>3.3 Capacità di lavorare in gruppo</p> <p>Sono in grado di lavorare sia in modo indipendente sia in gruppo.</p> <p>Porto il mio contributo, accetto le decisioni adottate e le attuo.</p> <p>Formulo una critica costruttiva e sono in grado di ricevere e accettare critiche.</p> <p>Assumo la responsabilità del risultato di un lavoro di gruppo e difendo verso l'esterno la soluzione adottata.</p>	<p>Capacità di lavorare in gruppo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valore del lavoro in gruppo • Consigli per lavorare in gruppo 	LNR Redigere documenti 1.2.5.4	4-6	LNR ICA Sport	1
	<p>Capacità critica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestione delle critiche • Regole del feedback 			LNR Sport	1

Disposizioni d'esecuzione Competenze interdisciplinari (CID)

CMSP secondo PianoFor FOA, parte A, capitoli 2 e 3	Contenuti obbligatori che devono essere impartiti nel 1° e nel 2° semestre	Aree disciplinari e obiettivi di valutazione relativi ai contenuti da trattare		Modulo d'insegnamento CID	
		Area disciplinare, obiettivo di valutazione rilevante	Semestre vincolante nell'elenco di obiettivi di valutazione	Possibile area disciplinare	Semestre vincolante per l'introduzione delle CID
<p>3.4 Forme comportamentali</p> <p>Nel mio comportamento personale attribuisco valore a buone forme comportamentali.</p> <p>Sono puntuale, affidabile e ordinato e agisco coscientemente.</p> <p>Adatto il mio aspetto alle norme dell'azienda o dell'organizzazione e mi presento in funzione della situazione.</p> <p>Rispetto le regole di cortesia nel mio comportamento e nella mia comunicazione orale e scritta.</p> <p>Tratto le persone con la cortesia e il rispetto dovuti.</p>	Regole da rispettare durante le lezioni e negli scambi con gli insegnanti e con le altre persone in formazione			Tutte le aree disciplinari	1
	Forme comportamentali nel contatto con i clienti: comportamento educato nel contatto con i clienti, segnatamente in situazioni di conflitto			LNR	1

Disposizioni d'esecuzione Competenze interdisciplinari (CID)

CMSP secondo PianoFor FOA, parte A, capitoli 2 e 3	Contenuti obbligatori che devono essere impartiti nel 1° e nel 2° semestre	Aree disciplinari e obiettivi di valutazione relativi ai contenuti da trattare		Modulo d'insegnamento CID	
		Area disciplinare, obiettivo di valutazione rilevante	Semestre vincolante nell'elenco di obiettivi di valutazione	Possibile area disciplinare	Semestre vincolante per l'introduzione delle CID
<p>3.5 Capacità di apprendimento</p> <p>Sono consapevole dei costanti mutamenti nel mondo del lavoro e nella società e sono pronto ad acquisire e sviluppare nuove competenze.</p> <p>Sono aperto verso le novità e reagisco con flessibilità ai cambiamenti.</p> <p>Utilizzo tecniche creative e di apprendimento adeguate e trasferisco alla pratica quanto appreso.</p> <p>Analizzo il mio processo di apprendimento e documento i miei progressi in forma adeguata.</p> <p>Sono consapevole che l'apprendimento continuo permette di consolidare la mia concorrenzialità sul mercato del lavoro e la mia personalità.</p>	<p>Tecniche di apprendimento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condizioni per un apprendimento efficace • Riflessione personale • Strategie/fasi di apprendimento • Apprendimento autogestito 	LNR Capire i testi 1.2.2.1	1-2	(LS) Sport	1/2

Disposizioni d'esecuzione Competenze interdisciplinari (CID)

CMSP secondo PianoFor FOA, parte A, capitoli 2 e 3	Contenuti obbligatori che devono essere impartiti nel 1° e nel 2° semestre	Aree disciplinari e obiettivi di valutazione relativi ai contenuti da trattare		Modulo d'insegnamento CID	
		Area disciplinare, obiettivo di valutazione rilevante	Semestre vincolante nell'elenco di obiettivi di valutazione	Possibile area disciplinare	Semestre vincolante per l'introduzione delle CID
<p>3.6 Coscienza ecologica</p> <p>Assumo un comportamento ecologico e rispetto le prescrizioni e le regole di comportamento in materia.</p> <p>Utilizzo in modo parsimonioso energia, beni, materiale di lavoro e di consumo.</p> <p>Ho cura di impianti e attrezzature.</p> <p>Smaltisco i rifiuti in modo rispettoso dell'ambiente.</p>		<p>E&S Modello di azienda – sfere ambientali 1.5.2.1</p> <p>E&S Ecologia / energia 1.5.4.12</p> <p>ICA Apparecchi d'ufficio 1.4.1.2</p>	<p>1</p> <p>4</p> <p>2</p>		

4 Disposizioni d'esecuzione per la FOS

4.1 Competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP)

La tabella riportata al punto 4.3 elenca i contenuti obbligatori che devono essere impartiti nell'insegnamento scolastico. Questi contenuti vengono esercitati e approfonditi nel corso dell'intero insegnamento scolastico. I moduli d'insegnamento PPI, A&C e LA rivestono un ruolo centrale nella promozione delle CMSP.

4.2 Forma organizzativa

In base alla tabella riportata al punto 4.3 le scuole organizzano autonomamente l'insegnamento di queste competenze interdisciplinari. Il modulo d'insegnamento CID può per esempio essere organizzato nelle seguenti forme:

- lezioni dedicate (p. es. ora settimanale, ora di classe);
- integrazione in aree disciplinari esistenti quali E&S, ICA, LNR, sport eccetera;
- giorni/settimane di progetto.

Le scuole garantiscono l'introduzione delle CID elencate per tutte le aree disciplinari nel Programma d'istituto in modo vincolante e trasparente.

4.3 CID nella FOS

CMSP secondo PianoFor FOS, parte A, capitoli 2 e 3		Precisazioni ed esempi sulle CMSP promosse
2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro	<p>Analizzo il mio lavoro e le mie azioni per ottimizzare le prestazioni e il comportamento.</p> <p>Svolgo i miei lavori in modo efficiente e sistematico.</p> <p>Eseguo il mio lavoro in modo mirato e con la consapevolezza dei costi.</p>	<p>Sistematica del lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per esempio metodo dei sei livelli
		<p>Tecniche decisionali</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tabella decisionale (analisi dell'utilità)
	<p>Scelgo fonti d'informazione in funzione dei compiti e mi procuro le informazioni necessarie in modo mirato.</p>	<p>Acquisizione delle informazioni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fonti d'informazione • Strategie per l'acquisizione di informazioni • Ricerca
	<p>Pianifico i miei lavori e progetti, fisso priorità e decido in funzione della situazione.</p>	<p>Pianificazione del lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pianificare obiettivi e attività • Utilizzare strumenti semplici di pianificazione • Stabilire le priorità
	<p>Controllo e documento il lavoro eseguito.</p>	<p>Documentazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipi • Tecnica della documentazione

Disposizioni d'esecuzione Competenze interdisciplinari (CID)

CMSP secondo PianoFor FOS, parte A, capitoli 2 e 3		Precisazioni ed esempi sulle CMSP promosse
<p>2.2 Approccio reticolare a livello teorico e operativo</p>	<p>Metto in relazione il mio lavoro con altre attività dell'azienda o dell'organizzazione per le quali lavoro.</p> <p>Presento in modo comprensibile i processi economico-aziendali, le forme di organizzazione e i rapporti economici generali.</p> <p>Identifico interdipendenze e punti di collegamento.</p> <p>Contribuisco a migliorare i processi di lavoro nel mio ambito professionale.</p>	
<p>2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza</p>	<p>Utilizzo metodi efficaci per attività di consulenza e negoziazione con partner esterni e interni.</p> <p>Definisco bisogni e punti di vista dei miei interlocutori.</p> <p>Identifico e comprendo messaggi verbali e non verbali dei miei interlocutori.</p> <p>Elaboro proposte di soluzione adeguate.</p> <p>Ottingo buoni risultati per le diverse parti coinvolte.</p>	<p>Tecnica di negoziazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche di una negoziazione efficace • Fasi di negoziazione/procedura • Argomentazione
<p>2.4 Presentazione efficace</p>	<p>Mi distingo per la presentazione efficace dei miei lavori.</p> <p>Pianifico le mie presentazioni e le preparo.</p> <p>Svolgo le mie presentazioni in modo convincente.</p> <p>Utilizzo una retorica e un linguaggio del corpo appropriati.</p> <p>Utilizzo mezzi ausiliari di presentazione in funzione dei destinatari e della situazione.</p>	<p>Tecnica di presentazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Struttura • Preparazione • Esecuzione • Mezzi ausiliari

Disposizioni d'esecuzione Competenze interdisciplinari (CID)

CMSP secondo PianoFor FOS, parte A, capitoli 2 e 3		Precisazioni ed esempi sulle CMSP promosse
<p>3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative</p>	<p>Sono molto disponibile a fornire una prestazione lavorativa ad alto rendimento.</p> <p>Affronto il mio lavoro con motivazione e riflessione.</p> <p>Adempio le esigenze e le richieste dei miei committenti e dei miei partner commerciali.</p> <p>Rispetto i termini e le direttive in materia di qualità.</p> <p>Sopporto lo stress, identifico le situazioni difficili e chiedo aiuto se necessario.</p> <p>Assumo la responsabilità del mio lavoro e del mio comportamento.</p>	<p>Gestione del carico di lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fissare obiettivi e priorità • Gestione del tempo • Trappole temporali
<p>3.2 Capacità di comunicare</p>	<p>Sono in grado di comunicare e assumere un comportamento adatto alla clientela.</p> <p>Comprendo in modo differenziato le affermazioni orali e scritte e sono aperto nei confronti di idee e opinioni dei miei partner commerciali.</p> <p>Mi esprimo oralmente e per iscritto in funzione della situazione e degli interlocutori e comunico in modo chiaro e fondato le mie proposte e i miei punti di vista.</p> <p>Padroneggio situazioni delicate, chiarisco i malintesi e i punti di vista e cerco delle soluzioni.</p> <p>Mantengo la discrezione allo scopo di preservare gli interessi dei miei partner commerciali nei confronti della mia azienda o organizzazione.</p>	<p>Comunicazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione verbale e non verbale • Comunicazione verbale e non verbale, per esempio quadrato della comunicazione e quadrato dei valori e dello sviluppo secondo Schulz von Thun • Feedback <p>Argomentazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Argomentazione orale e scritta

Disposizioni d'esecuzione Competenze interdisciplinari (CID)

CMSP secondo PianoFor FOS, parte A, capitoli 2 e 3		Precisazioni ed esempi sulle CMSP promosse
3.3 Capacità di lavorare in gruppo	<p>Sono in grado di lavorare sia in modo indipendente sia in gruppo.</p> <p>Porto il mio contributo, accetto le decisioni adottate e le attuo.</p> <p>Formulo una critica costruttiva e sono in grado di ricevere e accettare critiche.</p> <p>Assumo la responsabilità del risultato di un lavoro di gruppo e difendo verso l'esterno la soluzione adottata.</p>	<p>Capacità di lavorare in gruppo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valore del lavoro in gruppo • Consigli per lavorare in gruppo
		<p>Capacità critica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestione delle critiche • Regole del feedback
3.4 Forme comportamentali	<p>Nel mio comportamento personale attribuisco valore a buone forme comportamentali.</p> <p>Sono puntuale, affidabile e ordinato e agisco coscienziosamente.</p> <p>Adatto il mio aspetto alle norme dell'azienda o dell'organizzazione e mi presento in funzione della situazione.</p> <p>Rispetto le regole di cortesia nel mio comportamento e nella mia comunicazione orale e scritta.</p> <p>Tratto le persone con la cortesia e il rispetto dovuti.</p>	<p>Regole da rispettare durante le lezioni e negli scambi con gli insegnanti e con le altre persone in formazione</p>
		<p>Forme comportamentali nel contatto con i clienti: comportamento educato nel contatto con i clienti, segnatamente in situazioni di conflitto</p>

Disposizioni d'esecuzione Competenze interdisciplinari (CID)

CMSP secondo PianoFor FOS, parte A, capitoli 2 e 3		Precisazioni ed esempi sulle CMSP promosse
<p>3.5 Capacità di apprendimento</p> <p>Sono consapevole dei costanti mutamenti nel mondo del lavoro e nella società e sono pronto ad acquisire e sviluppare nuove competenze</p> <p>Sono aperto verso le novità e reagisco con flessibilità ai cambiamenti.</p> <p>Utilizzo tecniche creative e di apprendimento adeguate e trasferisco alla pratica quanto appreso.</p> <p>Analizzo il mio processo di apprendimento e documento i miei progressi in forma adeguata.</p> <p>Sono consapevole che l'apprendimento continuo permette di consolidare la mia concorrenzialità sul mercato del lavoro e la mia personalità.</p>	<p>Tecniche di apprendimento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condizioni per un apprendimento efficace • Riflessione personale • Strategie/fasi di apprendimento • Apprendimento autogestito 	
<p>3.6 Coscienza ecologica</p> <p>Assumo un comportamento ecologico e rispetto le prescrizioni e le regole di comportamento in materia.</p> <p>Utilizzo in modo parsimonioso energia, beni, materiale di lavoro e di consumo.</p> <p>Ho cura di impianti e attrezzature.</p> <p>Smaltisco i rifiuti in modo rispettoso dell'ambiente.</p>		

5 Disposizioni transitorie per la FOS

Operatori con autorizzazione a formare (operatori privati)

- a) Per i cicli di formazione degli operatori privati il cui inizio è precedente al 1° gennaio 2015, fino al 31 dicembre 2020 valgono le disposizioni d'esecuzione: Competenze interdisciplinari (CID) del 7 maggio 2012.
- b) Chi ripete la PQ entro il 31 dicembre 2020, può chiedere di essere valutato secondo le disposizioni dei documenti menzionati al punto a).

6 Entrata in vigore

Le presenti disposizioni d'esecuzione entrano in vigore il 30 marzo 2015 e valgono fino a revoca.

Berna, 30 marzo 2015

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

Presidente

Segretario esecutivo

Matthias Wirth

Roland Hohl

La CSSPQ ha preso posizione in merito alle presenti disposizioni d'esecuzione in occasione della sua seduta del 23 marzo 2015.

Modifica delle disposizioni d'esecuzione

Modifica del 1° Maggio 2017

Pagina 3

- La data di entrata in vigore delle basi legali aggiornate è stata modificata.

Pagina 5

- Per migliorare la coordinazione tra i tre luoghi di formazione, le scuole professionali pubblicano sulle proprie pagine web il calendario degli argomenti previsti e le relative modalità di presentazione.

Le presenti disposizioni d'esecuzione entrano in vigore il 1° agosto 2017.

Berna, 1° maggio 2017

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

Matthias Wirth
Presidente

Roland Hohl
Segretario esecutivo