

## **Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale**

sull'ordinanza sulla formazione professionale di base della SEFRI del 16 agosto 2021  
e sul piano di formazione del 30 giugno 2021

per

**Kauffrau EBA / Kaufmann EBA**

**Employée de commerce /**

**Employé de commerce AFP**

**Impiegata di commercio /**

**Impiegato di commercio CFP**

**N. professione 68104**

Documento sottoposto per presa di posizione alla Commissione svizzera per lo sviluppo della professione e della qualità (CSSPQ) Impiegata/Impiegato di commercio CFP il 22 novembre 2021.

Emanato dalla Comunità di interessi Formazione commerciale di base Svizzera (CIFC Svizzera)  
il 21 dicembre 2021.

Consultabile su [www.cifc.ch](http://www.cifc.ch)

## Indice

<b>1</b>	<b>Obiettivo e scopo</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Basi</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Panoramica della PQ con esame finale</b> .....	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>I campi di qualificazione nel dettaglio</b> .....	<b>6</b>
4.1	<i>Campo di qualificazione «Lavoro pratico»</i> .....	6
4.2	<i>Campo di qualificazione «Conoscenze professionali e cultura generale»</i> .....	8
<b>5</b>	<b>Nota relativa all'insegnamento professionale</b> .....	<b>11</b>
5.1	<i>Nota relativa all'insegnamento professionale per la formazione professionale pratica (azienda)</i> .....	11
5.2	<i>Nota relativa all'insegnamento professionale per l'insegnamento delle conoscenze professionali e della cultura generale (scuola professionale)</i> .....	11
5.3	<i>Nota relativa all'insegnamento professionale per i corsi interaziendali (CI)</i> .....	12
<b>6</b>	<b>Indicazioni sullo svolgimento dell'esame</b> .....	<b>14</b>
6.1	<i>Iscrizione all'esame</i> .....	14
6.2	<i>Riuscita dell'esame</i> .....	14
6.3	<i>Comunicazione del risultato dell'esame</i> .....	14
6.4	<i>Impedimento dovuto a malattia o infortunio</i> .....	14
6.5	<i>Ripetizione dell'esame</i> .....	14
6.6	<i>Procedura di ricorso / Rimedi giuridici</i> .....	14
6.7	<i>Archiviazione</i> .....	14
	<b>Entrata in vigore</b> .....	<b>15</b>
	<b>Allegato 1: indice dei modelli</b> .....	<b>16</b>
	<b>Allegato 2: Sistematica generale della PQ con esame finale Impiegata/Impiegato di commercio CFP</b> .....	<b>17</b>

## 1 Obiettivo e scopo

Le presenti disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione (PQ) con esame finale e i relativi allegati concretizzano le disposizioni contenute nell'ordinanza sulla formazione professionale di base e nel piano di formazione.

## 2 Basi

Le disposizioni esecutive per la PQ nella formazione professionale di base si basano sui seguenti testi:

- legge federale sulla formazione professionale del 13 dicembre 2002 (LFPr; RS 412.10), in particolare articoli 33-41;
- ordinanza sulla formazione professionale del 19 novembre 2003 (OFPr; RS 412.101), in particolare articoli 30-35, 39 e 50;
- ordinanza della SEFRI sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base del 27 aprile 2006 (RS 412.101.241), in particolare articoli 6-14;
- ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Impiegata di commercio/Impiegato di commercio con certificato federale di formazione pratica (CFP) del 16 agosto 2021. Per le PQ sono determinanti in particolare gli articoli 17-22;
- piano di formazione del 30 giugno 2021 basato sull'ordinanza sulla formazione professionale di base Impiegata di commercio/Impiegato di commercio con certificato federale di formazione pratica (CFP);
- programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale Impiegati di commercio CFP del 2 febbraio 2021;
- manuale per perite e periti d'esame nelle procedure di qualificazione della formazione professionale di base. Indicazioni e strumenti per la pratica.<sup>1</sup>

## 3 Panoramica della PQ con esame finale

La PQ consente di appurare se la persona candidata ha acquisito le competenze operative necessarie per svolgere con successo l'attività professionale.

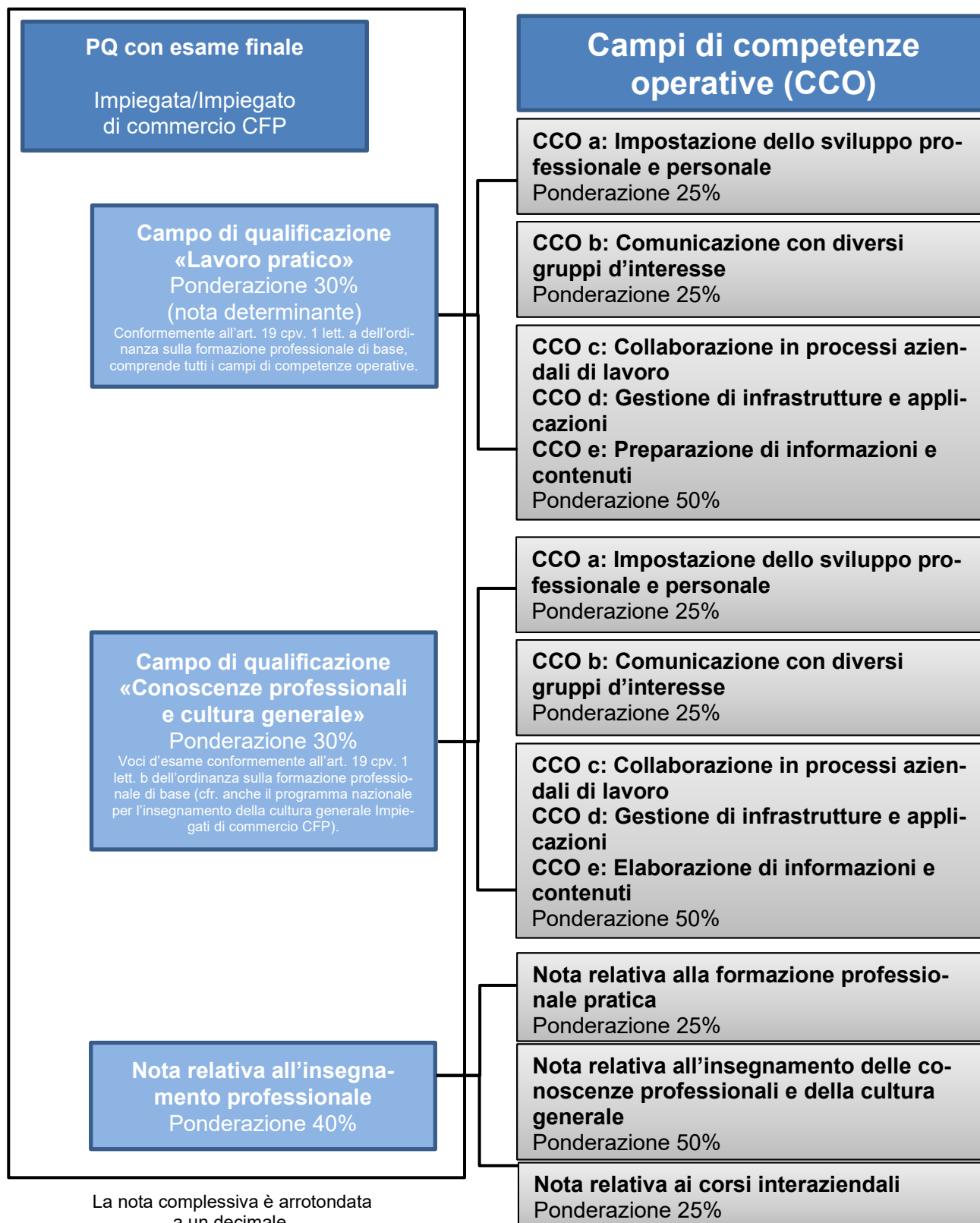
L'illustrazione a pagina 3 fornisce una panoramica dei campi di qualificazione<sup>2</sup>, compresa la forma d'esame, la nota relativa all'insegnamento professionale, le voci d'esame, le ponderazioni corrispondenti, le note determinanti (note che devono essere sufficienti) e le disposizioni sull'arrotondamento delle note conformemente all'ordinanza sulla formazione professionale di base.

<sup>1</sup> Editore: Scuola universitaria federale per la formazione professionale SUFFP in collaborazione con il Centro svizzero di servizio Formazione professionale | Orientamento professionale, universitario e di carriera (CSFO).

Disponibile presso: SDBB Vertrieb, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen, [vertrieb@sdbb.ch](mailto:vertrieb@sdbb.ch), [www.shop.sdbb.ch](http://www.shop.sdbb.ch) oppure online: <https://www.suffp.swiss/informazioni-generaliperite-e-periti-desame>.

<sup>2</sup> I campi di qualificazione sono il lavoro pratico (40 minuti) nonché le conoscenze professionali e la cultura generale (110 minuti) (cfr. art. 19 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base).

## Panoramica dei campi di qualificazione e della nota relativa all'insegnamento professionale nonché dell'arrotondamento delle note per il lavoro pratico



### Art. 34 cpv. 2 OFPr

Note non arrotondate al mezzo punto sono consentite solo per calcolare la media delle valutazioni risultanti da singole voci d'esame dei rispettivi atti normativi in materia di formazione. La media va arrotondata al massimo a un decimale.

Nota: gli atti normativi in materia di formazione comprendono l'ordinanza sulla formazione professionale di base e il piano di formazione

**Indicazioni dettagliate sull'arrotondamento dei singoli campi di qualificazione** (cfr. art. 34 OFPr)

<b>Campo di qualificazione</b>	<b>Arrotondamento</b>
Lavoro pratico	Le voci d'esame sono arrotondate al punto o al mezzo punto. La nota del campo di qualificazione «Lavoro pratico» consiste nella media ponderata delle tre voci d'esame ed è arrotondata a un decimale.
Conoscenze professionali e cultura generale	Il punteggio totale è convertito in una nota per voce d'esame (espressa in punti interi o mezzi punti). La nota finale del campo di qualificazione «Conoscenze professionali e cultura generale» consiste nella media ponderata delle tre voci d'esame ed è arrotondata a un decimale.
Nota relativa all'insegnamento professionale	<p><i>Nota relativa alla formazione professionale pratica</i></p> <p>Il punteggio ottenuto nel semestre corrispondente è convertito in una nota espressa in punti interi o mezzi punti per ogni controllo delle competenze aziendali. La nota relativa all'insegnamento professionale per la formazione professionale pratica consiste nella media arrotondata a una nota (espressa in punti interi o mezzi punti) della somma dei quattro controlli delle competenze aziendali.</p>
	<p><i>Nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali e della cultura generale</i></p> <p>La nota relativa all'insegnamento professionale per l'insegnamento delle conoscenze professionali e della cultura generale consiste nella media arrotondata a una nota (espressa in punti interi o mezzi punti) della somma delle quattro note semestrali. Una nota semestrale deriva dalla media arrotondata a una nota (espressa in punti interi o mezzi punti) delle note semestrali dell'attestato semestrale.<sup>3</sup></p>
	<p><i>Nota relativa ai corsi interaziendali (CI)</i></p> <p>I punteggi dei singoli elementi dei CI sono riassunti con la ponderazione corrispondente per ogni elemento e convertiti in una nota (espressa in punti interi o mezzi punti) per ogni controllo delle competenze dei CI. La nota relativa all'insegnamento professionale per i CI consiste nella media arrotondata a una nota (espressa in punti interi o mezzi punti) della somma dei due controlli delle competenze dei CI.</p>

<sup>3</sup> Cfr. art. 20 cpv. 5 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

## 4 I campi di qualificazione nel dettaglio

### 4.1 Campo di qualificazione «Lavoro pratico»

Il campo di qualificazione «Lavoro pratico» si basa su un caso di studio guidato. La persona candidata deve dimostrare di essere in grado di svolgere le attività richieste in modo corretto dal punto di vista tecnico e in modo adeguato alle esigenze e alla situazione. L'esame del campo di qualificazione «Lavoro pratico» ha luogo nella lingua nazionale regionale e si svolge presso una località centrale scelta dalle commissioni cantonali dei corsi della CIFIC Svizzera. Il caso di studio guidato si svolge in forma orale.

La persona candidata deve affrontare una situazione professionale tipica, che può ad esempio focalizzarsi su esigenze dei clienti, soluzioni o processi. Il lavoro pratico dura 40 minuti ed è condotto da due periti d'esame. Non sono previste pause durante l'esame. L'elaborazione del caso presuppone l'applicazione di competenze operative di tutti i campi di competenze operative (a-e). Sono esaminati i seguenti campi di competenze operative con la ponderazione specificata.

Voce d'esame	Campi di competenze operative	Ponderazione
1	a: Impostazione dello sviluppo professionale e personale	25%
2	b: Comunicazione con diversi gruppi d'interesse	25%
3	c: Collaborazione in processi aziendali di lavoro d: Gestione di infrastrutture e applicazioni e: Preparazione di informazioni e contenuti	50%

La persona candidata è introdotta al caso di studio guidato mediante diversi compiti parziali per l'elaborazione del caso pratico complesso. I compiti parziali si riferiscono ai processi e ai compiti chiave della professione.

L'obiettivo è valutare se la persona candidata è in grado di applicare le competenze operative di cui dispone in situazioni professionali concrete. La valutazione è espressa in punti in base a criteri di valutazione prescritti standardizzati. I criteri di valutazione si orientano allo strumento di valutazione per l'esame pratico (cfr. allegato). I punti assegnati a ogni voce d'esame sono convertiti in una nota in base alla formula seguente (cfr. indicazioni sull'arrotondamento):

$$\text{Nota} = \frac{\text{Punti ottenuti} \times 5}{\text{Max. punti possibili}} + 1$$

La nota del campo di qualificazione «Lavoro pratico» consiste nella media ponderata delle tre voci d'esame, che è una nota determinante ed è arrotondata a un decimale. In questo campo di qualificazione, dunque, la persona candidata deve ottenere almeno la nota 4.

*Ausili:* per il campo di qualificazione «Lavoro pratico» sono ammessi soltanto gli ausili coordinati a livello nazionale e consentiti dall'organo responsabile in base all'elenco di ausili, come pure gli ausili tecnici conformemente ai requisiti minimi (cfr. elenco di ausili).

### **4.1.1 Voce d'esame 1: Impostazione dello sviluppo professionale e personale**

Il fulcro è costituito dal campo di competenze operative a «Impostazione dello sviluppo professionale e personale».

**La voce d'esame 1 non comprende sottovoci d'esame:** sono esaminate tutte le competenze operative del campo di competenze operative a. Nell'ambito di un esercizio sulla casella di posta elettronica della durata di 10 minuti (senza calcolare i 5 minuti previsti per la preparazione) la persona candidata dimostra di essere in grado di organizzare il proprio lavoro anche sotto pressione, fissare le priorità, distinguere le informazioni importanti da quelle irrilevanti, valutare le urgenze e adottare misure opportune. La persona candidata deve motivare la procedura adottata.

### **4.1.2 Voce d'esame 2: Comunicazione con diversi gruppi d'interesse**

Il fulcro è costituito dal campo di competenze operative b «Comunicazione con diversi gruppi d'interesse».

**La voce d'esame 2 non comprende sottovoci d'esame:** sono esaminate tutte le competenze operative del campo di competenze operative b. Nell'ambito di un gioco di ruolo della durata di 15 minuti (senza calcolare i 5 minuti previsti per la preparazione) la persona candidata dimostra di essere in grado di comunicare in modo professionale con clienti o fornitori. Accoglie il cliente o il fornitore, prende nota della sua richiesta e fornisce informazioni o consulenza. Cerca soluzioni per la richiesta dell'interlocutore e affronta in modo mirato le obiezioni critiche. Un perito d'esame assume il ruolo del cliente o del fornitore, mentre l'altro annota le sue osservazioni nella griglia di valutazione. Il cliente si prepara al gioco di ruolo e agisce in base a una guida.

### **4.1.3 Voce d'esame 3: Collaborazione in processi aziendali di lavoro / Gestione di infrastrutture e applicazioni / Preparazione di informazioni e contenuti**

Il fulcro è costituito dai campi di competenze operative c «Collaborazione in processi aziendali di lavoro», d «Gestione di infrastrutture e applicazioni» ed e «Preparazione di informazioni e contenuti».

**La voce d'esame 3 non comprende sottovoci d'esame:** sono esaminate tutte le competenze operative dei campi di competenze operative c-e. Durante 15 minuti (senza calcolare i 5 minuti previsti per la preparazione) la persona candidata dimostra, tramite una simulazione pratica e due Critical Incidents / situazioni critiche determinanti per il successo, di essere in grado di agire in una situazione di routine e in una situazione critica, nonché motivare le sue azioni.

Sono considerate simulazioni pratiche situazioni quali, ad esempio, la preparazione di una riunione, le ricerche su un incarico, la richiesta di feedback ai membri del team, ecc.

Sono considerate Critical Incidents / situazioni critiche determinanti per il successo situazioni quali, ad esempio, la gestione di scadenze divergenti, la risoluzione di problemi tecnici, la reazione a e-mail spam, ecc.

## 4.2 Campo di qualificazione «Conoscenze professionali e cultura generale»

Il campo di qualificazione «Conoscenze professionali e cultura generale» consente di esaminare se la persona candidata ha acquisito le basi e le abilità necessarie per svolgere con successo l'attività professionale. Il campo di qualificazione comprende l'esame finale nella scuola professionale, che è elaborato e distribuito centralmente a livello di regione linguistica. L'esame del campo di qualificazione «Conoscenze professionali e cultura generale» si svolge nella lingua nazionale regionale o in una lingua straniera a seconda della voce d'esame. L'esame ha luogo verso la fine della formazione professionale di base e dura nel complesso 110 minuti. La persona candidata deve affrontare un esame scritto e un esame orale. Durante l'esame orale è esaminata singolarmente da due periti d'esame. L'esame scritto è svolto in forma open-book in un contesto d'esame controllato (cfr. ausili). Ciò significa che l'accesso a Internet è consentito, senza che siano tuttavia fornite possibilità di comunicazione. L'esame scritto è corretto da due periti d'esame.

Sono esaminati i seguenti campi di competenze operative con le forme d'esame, la durata e la ponderazione specificate.

Voce d'esame	Campi di competenze operative	Forma d'esame / Durata		Ponderazione
		Scritto	Orale	
1	a: Impostazione dello sviluppo professionale e personale	0 min.	30 min.	25%
2	b: Comunicazione con diversi gruppi d'interesse	0 min.	20 min.	25%
3	c: Collaborazione in processi aziendali di lavoro d: Gestione di infrastrutture e applicazioni e: Preparazione di informazioni e contenuti	60 min.	0 min.	50%

Per l'elaborazione delle voci d'esame scritte l'organizzazione d'esame consente l'accesso a Internet. La persona candidata porta con sé all'esame un notebook personale e funzionante con i programmi necessari (cfr. elenco di ausili). Le condizioni quadro vigenti per l'elaborazione delle voci d'esame orali sono definite di seguito.

La valutazione è espressa in punti per ogni voce d'esame in base a criteri di valutazione prescritti standardizzati. I criteri di valutazione si orientano allo strumento di valutazione applicabile a tutte le scuole per le conoscenze professionali e la cultura generale (cfr. allegato). I punti assegnati a ogni voce d'esame sono convertiti in una nota in base alla formula seguente (cfr. indicazioni sull'arrotondamento)<sup>4</sup>:

$$\text{Nota} = \frac{\text{Punti ottenuti} \times 5}{\text{Max. punti possibili}} + 1$$

La nota del campo di qualificazione «Conoscenze professionali e cultura generale» consiste nella media ponderata delle tre voci d'esame ed è arrotondata a un decimale.

Tutti i contenuti di cultura generale sono trasmessi sotto forma di cultura generale integrata insieme alle conoscenze professionali nel campo di qualificazione «Conoscenze professionali e cultura generale»

<sup>4</sup> Per la formula di conversione da punti a una nota si rimanda al «Manuale per perite e periti d'esame nelle procedure di qualificazione della formazione professionale di base. Indicazioni e strumenti per la pratica.».



(cfr. art. 19 cpv. 1 lett. b dell'ordinanza sulla formazione professionale di base). La cultura generale è disciplinata tramite il programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale Impiegati di commercio CFP.

Gli esami scritti sono elaborati centralmente a livello di regione linguistica, applicati in modo uniforme e svolti presso la scuola professionale. Gli esami orali sono svolti in giorni differenti.

*Ausili:* per il campo di qualificazione «Conoscenze professionali e cultura generale» sono ammessi soltanto gli ausili coordinati a livello nazionale e consentiti dall'organo responsabile in base all'elenco di ausili, come pure gli ausili tecnici conformemente ai requisiti minimi (cfr. elenco di ausili).

#### **4.2.1 Voce d'esame 1: Impostazione dello sviluppo professionale e personale**

Il fulcro è costituito dal campo di competenze operative a «Impostazione dello sviluppo professionale e personale».

La voce d'esame 1 comprende un esame orale individuale di 30 minuti, composto da due sottovoci (cfr. anche il programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale Impiegati di commercio CFP).

- 1) **Presentazione di 20 minuti del lavoro di approfondimento (10 minuti) con successive domande di concretizzazione e di comprensione (10 minuti):** la persona candidata dimostra di essere in grado di presentarsi come professionista e persona responsabile nella società e di trarre conclusioni concrete per il suo futuro. Si valutano la ricostruibilità della presentazione e la comunicazione nella lingua nazionale. Prima dell'inizio dell'esame la persona candidata ha 15 minuti di tempo per preparare la presentazione nell'aula d'esame. Sono consentiti ausili individuali a sostegno della presentazione.
- 2) **Attivazione di risorse in casi concreti (10 minuti):** la persona candidata elabora un Critical Incident / una situazione critica determinante per il successo nonché un Mini Case / una descrizione di un caso (5 minuti per caso). In questo contesto dimostra di essere in grado di trasferire nella quotidianità professionale e privata le competenze acquisite nel lavoro di approfondimento, come pure di agire in modo adeguato in situazioni specifiche e di motivare la procedura adottata in modo ricostruibile nella lingua nazionale.

#### **4.2.2 Voce d'esame 2: Comunicazione con diversi gruppi d'interesse**

Il fulcro è costituito dal campo di competenze operative b «Comunicazione con diversi gruppi d'interesse».

Durante 20 minuti la persona candidata dimostra, tramite un gioco di ruolo e due Critical Incidents / situazioni critiche determinanti per il successo, di essere in grado di applicare le tecniche di comunicazione correnti e di comunicare nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera. La persona candidata non porta con sé nessun ausilio personale. L'infrastruttura disponibile e gli ausili possono essere utilizzati. La voce d'esame 2 comprende le due sottovoci d'esame illustrate di seguito.

**Gioco di ruolo:** la persona candidata ha a disposizione 5 minuti di tempo per prepararsi al gioco di ruolo. La preparazione è compresa nella durata dell'esame. La persona candidata conduce con il perito d'esame un colloquio con un cliente o un fornitore in una lingua straniera. Il gioco di ruolo strutturato dura 5 minuti. Si valutano la struttura e la conduzione del colloquio, i metodi di colloquio nonché la comunicazione nella lingua straniera.

**Critical Incidents / Situazioni critiche determinanti per il successo:** dopo il gioco di ruolo la persona candidata elabora oralmente due Critical Incidents / situazioni critiche determinanti per il successo (per es. creazione di un'atmosfera all'insegna della responsabilità nel colloquio, tecniche di argomentazione). La persona candidata comunica in modo adeguato in due situazioni critiche utilizzando tecniche di comunicazione. I Critical Incidents / Le situazioni critiche determinanti per il successo sono svolte nella lingua nazionale regionale (5 minuti per ognuna). Si valuta la capacità di argomentazione nella lingua nazionale regionale.

#### **4.2.3 Voce d'esame 3: Collaborazione in processi aziendali di lavoro / Gestione di infrastrutture e applicazioni / Preparazione di informazioni e contenuti**

Il fulcro è costituito dai campi di competenze operative c «Collaborazione in processi aziendali di lavoro», d «Gestione di infrastrutture e applicazioni» ed e «Preparazione di informazioni e contenuti».

Durante 60 minuti la persona candidata dimostra in forma scritta, tramite tre diverse simulazioni pratiche scritte per ogni campo di competenze operative, di essere in grado di eseguire brevi azioni di routine concrete a sé stanti e di descrivere come agirebbe nello specifico (per es. risoluzione di scadenze in conflitto, risoluzione di conflitti nel team, applicazione di strumenti TIC, analisi di interfacce, elaborazione di formulari/tabelle/presentazioni, correzione di testi/verbali, elaborazione di strutture di archiviazione, pianificazione di eventi, risoluzione di problemi tecnici, svolgimento di ricerche, analisi di dati). Si valutano la completezza e la correttezza delle azioni nella situazione presentata.

La voce d'esame 3 comprende tre simulazioni pratiche. Nella simulazione pratica sul campo di competenze operative c sono integrati elementi in una lingua straniera.

*Nota:* questa voce d'esame può essere svolta come esame scritto al computer.

## 5 Nota relativa all'insegnamento professionale

La nota relativa all'insegnamento professionale è disciplinata nell'ordinanza sulla formazione professionale di base. La comunicazione dei risultati si orienta alle disposizioni cantonali.

### 5.1 Nota relativa all'insegnamento professionale per la formazione professionale pratica<sup>5</sup> (azienda)

Il focus è posto sullo sviluppo dell'esperienza aziendale, sulla riflessione sulle competenze e sulla promozione della motivazione e dell'iniziativa propria.

La nota relativa all'insegnamento professionale per l'azienda comprende i campi di competenze operative a-e. La persona in formazione riceve in totale quattro controlli delle competenze aziendali (uno per ogni semestre). La valutazione, che comprende una valutazione complessiva e lo stato dello sviluppo delle competenze di un semestre, è espressa in punti in base a criteri di valutazione prescritti standardizzati. I criteri di valutazione si orientano allo strumento di valutazione per i controlli delle competenze aziendali (cfr. allegato).

Viene assegnata una nota a ogni controllo delle competenze. I punti assegnati ai controlli delle competenze corrispondenti sono convertiti in una nota in base alla formula seguente (cfr. indicazioni sull'arrotondamento):

$$\text{Nota} = \frac{\text{Punti ottenuti} \times 5}{\text{Max. punti possibili}} + 1$$

I punti per i controlli delle competenze aziendali sono fissati in base al colloquio di qualificazione. Le note del primo e del secondo controllo delle competenze devono essere registrate entro il 15 agosto prima dell'inizio del secondo anno di tirocinio. Le note del terzo e del quarto controllo delle competenze devono essere registrate entro il 15 maggio dell'ultimo semestre.

Le note dei controlli delle competenze aziendali sono registrate dal formatore corrispondente nella piattaforma di scambio dei Cantoni (BDEFT2) e confluiscono nella PQ (cfr. indicazioni sull'arrotondamento).

In caso di cambiamento di azienda le note dei controlli delle competenze aziendali vengono riprese.

### 5.2 Nota relativa all'insegnamento professionale per l'insegnamento delle conoscenze professionali e della cultura generale<sup>6</sup> (scuola professionale)

La nota relativa all'insegnamento professionale per le conoscenze professionali e la cultura generale comprende i campi di competenze operative a-e.

Ogni semestre la persona in formazione affronta i controlli delle competenze in ognuno dei campi di competenze operative trattati. Una nota semestrale per l'insegnamento delle conoscenze professionali

<sup>5</sup> Cfr. art. 20 cpv. 3 lett. a dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

<sup>6</sup> Cfr. art. 20 cpv. 3 lett. b dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

e della cultura generale si basa se possibile su due o tre controlli delle competenze per ogni campo di competenze operative trattato. I controlli delle competenze in ogni campo di competenze operative trattato comprendono l'esame delle conoscenze e della comprensione (sapere dichiarativo) nonché delle abilità (sapere procedurale, applicazione). È tuttavia possibile organizzare singoli esami in modo che comprendano solo compiti nell'ambito del sapere dichiarativo o del sapere procedurale.

I singoli esami si orientano agli obiettivi e ai metodi esposti di seguito.

**A: sapere dichiarativo**

La persona in formazione elabora diversi compiti aperti e chiusi, dimostrando di disporre del sapere / della comprensione necessari.

**B: sapere procedurale**

La persona in formazione elabora compiti basati su casi sotto forma, ad esempio, di Mini Cases, simulazioni pratiche, Critical Incidents / situazioni critiche determinanti per il successo o giochi di ruolo. La persona in formazione dimostra di essere in grado di applicare le basi e abilità acquisite.

**C: valutazione dei processi**

Nella nota semestrale per il campo di competenze operative confluiscono la pianificazione e la riflessione sullo sviluppo delle competenze da parte delle persone in formazione. A tal fine le persone in formazione svolgono insieme all'insegnante, dal primo al terzo semestre, un'analisi della situazione in base al portfolio personale. La persona in formazione analizza il suo processo individuale di sviluppo delle competenze e dimostra la sua competenza linguistico-comunicativa.

Le note semestrali si basano sulla griglia delle lezioni<sup>7</sup> e confluiscono in ugual misura nella nota semestrale complessiva.

Note semestrali 1° anno di tirocinio	Note semestrali 2° anno di tirocinio
a: Impostazione dello sviluppo professionale e personale	
b: Comunicazione con diversi gruppi d'interesse	
c: Collaborazione in processi aziendali di lavoro	
d: Gestione di infrastrutture e applicazioni	---
e: Preparazione di informazioni e contenuti	

### 5.3 Nota relativa all'insegnamento professionale per i corsi interaziendali<sup>8</sup> (CI)

La nota relativa all'insegnamento professionale per i CI comprende i campi di competenze operative a-e. Il focus è posto sullo sviluppo di esperienze aziendali e sulla riflessione sulle esperienze pratiche. Ne

<sup>7</sup> Cfr. art. 7 cpv. 1 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

<sup>8</sup> Cfr. art. 20 cpv. 3 lett. c dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

risultano due controlli delle competenze dei CI, ognuno dei quali comprende un'unità di corso di almeno tre giorni nonché i due elementi seguenti, prescritti a livello nazionale dall'organo responsabile.

**Domande di conoscenza e di comprensione (40%):** nel CI la persona in formazione elabora compiti prescritti in forma scritta (per es. domande singole, risposte a scelta multipla, successioni o esercizi di attribuzione). La persona in formazione dimostra di disporre delle conoscenze specialistiche necessarie.

**Compito di trasferimento (60%):** la persona in formazione riceve un compito di trasferimento nel CI, in cui le è richiesto di applicare in modo concreto una procedura determinata nell'azienda e, in seguito, di documentare in forma scritta una riflessione sulle sue azioni. La persona in formazione dimostra di essere in grado di riflettere sulle proprie azioni ed esperienze. Si valuta se le azioni sono sottoposte a una riflessione adeguata e se sono tratte conseguenze per la quotidianità professionale. La valutazione dei controlli delle competenze dei CI è espressa in punti in base a criteri di valutazione prescritti standardizzati (cfr. allegato). I criteri di valutazione definiscono in modo concreto l'attribuzione dei punti e sono trasparenti, ricostruibili e misurabili.

Viene assegnata una nota a ogni controllo delle competenze. I punti assegnati ai controlli delle competenze corrispondenti sono convertiti in una nota in base alla formula seguente (cfr. indicazioni sull'arrotondamento):

$$\text{Nota} = \frac{\text{Punti ottenuti} \times 5}{\text{Max. punti possibili}} + 1$$

Il controllo delle competenze del CI 1 deve essere effettuato entro il 15 agosto prima dell'inizio del secondo anno di tirocinio, il controllo delle competenze del CI 2 entro il 15 maggio del secondo anno di tirocinio. Dal momento in cui inizia la PQ non ha luogo nessun CI.

Le note dei controlli delle competenze dei CI sono registrate dalla commissione dei corsi corrispondente nella piattaforma di scambio dei Cantoni (BDEFT2) e confluiscono nella PQ (cfr. indicazioni sull'arrotondamento).

Le note dei controlli delle competenze dei CI e la nota relativa all'insegnamento professionale per i CI sono rilevate e vengono riprese in caso di cambiamento di azienda.

---

## **6 Indicazioni sullo svolgimento dell'esame**

### **6.1 Iscrizione all'esame**

L'iscrizione avviene tramite l'autorità cantonale.

### **6.2 Riuscita dell'esame**

Le condizioni di riuscita sono radicate nell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

### **6.3 Comunicazione del risultato dell'esame**

La comunicazione del risultato dell'esame si orienta alle disposizioni cantonali.

### **6.4 Impedimento dovuto a malattia o infortunio**

La procedura in caso di impedimento della partecipazione alla PQ a causa di malattia o infortunio si orienta alle disposizioni cantonali.

### **6.5 Ripetizione dell'esame**

Le disposizioni sulle ripetizioni sono radicate nell'art. 21 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

### **6.6 Procedura di ricorso / Rimedi giuridici**

La procedura di ricorso si orienta al diritto cantonale.

### **6.7 Archiviazione**

La conservazione della documentazione d'esame si orienta al diritto cantonale. I prodotti risultati nell'ambito del lavoro pratico sono di proprietà dell'azienda di tirocinio.

---

## **Entrata in vigore**

Le presenti disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale per Impiegata di commercio CFP / Impiegato di commercio CFP entrano in vigore il 1° gennaio 2023 e valgono fino alla loro revoca.

Berna, 21 dicembre 2021

Comunità di interessi Formazione commerciale di base Svizzera (CIFC Svizzera)

Il presidente

Il segretario esecutivo

Michael Kraft

Roland Hohl

La CSSPQ Impiegata/Impiegato di commercio CFP, nell'ambito della sua seduta del 22 novembre 2021, ha preso posizione sulle presenti disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale per Impiegata di commercio CFP / Impiegato di commercio CFP.

**Allegato 1: indice dei modelli**

<b>Documenti</b>	<b>Fonte di riferimento</b>
Strumento di valutazione per l'esame pratico	Comunità di interessi Formazione commerciale di base Svizzera (CIFIC Svizzera) <a href="http://www.cific.ch">www.cific.ch</a>
Strumento di valutazione per le conoscenze professionali e la cultura generale	Comunità di interessi Formazione commerciale di base Svizzera (CIFIC Svizzera) <a href="http://www.cific.ch">www.cific.ch</a>
Strumento di valutazione per i controlli delle competenze aziendali	Comunità di interessi Formazione commerciale di base Svizzera (CIFIC Svizzera) <a href="http://www.cific.ch">www.cific.ch</a>
Strumento di valutazione per i controlli delle competenze dei CI	Comunità di interessi Formazione commerciale di base Svizzera (CIFIC Svizzera) <a href="http://www.cific.ch">www.cific.ch</a>



## Allegato 2: Sistematica generale della PQ con esame finale Impiegata/Impiegato di commercio CFP

		1° anno di tirocinio		2° anno di tirocinio		Ponderazione nel certificato delle note*		
Esame finale	Esame finale aziendale					Media ponderata delle 3 voci d'esame (nota determinante)	LP 30%	
	Esame finale scolastico					Media ponderata delle 3 voci d'esame	CP / CG 30%	
Note relative all'insegnamento professionale	Nota relativa all'azienda	CCA 1	CCA 2	CCA 3	CCA 4	Media dei 4 CCA	Nota relativa all'insegnamento professionale 40% Azienda 25% Scuola professionale 50% CI 25%	
	Nota relativa alla scuola professionale	CCO A	NS 1	NS 2	NS 3			Media delle 4 note semestrali complessive (nota semestrale complessiva = media delle note semestrali per semestre)
		CCO B	NS 1	NS 2	NS 3	NS 4		
		CCO C	NS 1	NS 2	NS 3	NS 4		
		CCO D	NS 1	NS 2				
		CCO E	NS 1	NS 2	NS 3	NS 4		
		NC 1	NC 2	NC 3	NC 4			
Nota relativa ai CI	Durante l'intera formazione di base: 2 CC-CI					Media dei 2 CC-CI		

\* Per l'arrotondamento delle note cfr. le disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione Impiegata di commercio CFP / Impiegato di commercio CFP (pagine 3 e 4).

Legenda: CCA = controllo delle competenze aziendale; CCO = campo di competenze operative; LP = lavoro pratico; CP / CG = conoscenze professionali / cultura generale; NS = nota semestrale; AS = ambito a scelta; NC = nota complessiva.