IGKG CIFC SCHWEIZ SUISSE SVIZZERA

Interessengemeinschaft Kaufmännische Grundbildung Schweiz
Schwanengasse 9 | 3011 Bern | +41 31 398 26 10 | info@igkg.ch | www.igkg.ch

Formazione di base abbreviata Impiegata / Impiegato di commercio AFC ramo Servizi e amministrazione SA

Informazioni per l'ispettorato cantonale, le aziende di formazione e le scuole professionali

Versione: 2025 | CIFC Svizzera

Sommario

Sommario **2**

1 Situazione iniziale **3**

2 Formazione di base abbreviata Impiegata/Impiegato di commercio AFC ramo Servizi e amministrazione SA **3**

3 Ispettorato cantonale **3**

4 Formazione in azienda **4**

4.1 Mezzi di apprendimento Impiegata/Impiegato di commercio AFC ramo SA 4

4.2 Valutazione delle competenze e pianificazione della formazione 4

4.3 Nota d'esperienza dell'azienda (CCA) 4

5 Formazione nei corsi interaziendali (CI) **5**

6 Esami finali in azienda **5**

7 Allegato 1: Profilo di qualificazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC **6**

8 Allegato 2: Programma CI – Impiegata/Impiegato di commercio AFC ramo SA **7**

9 Allegato 3: Panoramica della formazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC ramo SA **8**

10 Allegato 4: Piano di formazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC ramo SA **9**

11 Allegato 5: Sistematica generale della procedura di qualificazione per Impiegata/Impiegato di commercio AFC **10**

1 Situazione iniziale

In accordo con le parti contraenti, l'ispettorato cantonale di competenza può abbreviare una formazione professionale di base se la persona in formazione possiede già una prima qualifica o conoscenze pregresse specifiche.

Da tenere presente:

- Il completamento di una formazione di base abbreviata richiede una grande disponibilità ad impegnarsi e un'elevata motivazione della persona in formazione.
- Una formazione di base abbreviata significa per l'azienda di formazione un maggiore impegno nell'accompagnamento e nel sostegno di apprendiste e apprendisti.

2 Formazione di base abbreviata Impiegata/Impiegato di commercio AFC ramo Servizi e amministrazione SA

Per una formazione di base abbreviata per Impiegata/Impiegato di commercio AFC SA si applicano le seguenti disposizioni:

- Nella formazione abbreviata devono essere sviluppate tutte le competenze operative del profilo di qualificazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC[1].
- La parte scolastica e aziendale degli esami finali è identica a quella della regolare formazione di base triennale;
- Non si svolgono più i due controlli delle competenze aziendali (CCA 1 e 2) né vengono assegnate le note d'esperienza del 1° anno di tirocinio
- Nella formazione abbreviata si devono frequentare tutte le 10 giornate di CI. I due controlli delle competenze del CI si devono svolgere al più tardi dopo il CI 9[2].

3 Ispettorato cantonale

L'ispettorato cantonale verifica che siano rispettati i requisiti e le condizioni per una formazione abbreviata AFC. Nell'ambito della disposizione, inoltre, stabilisce per quali note d'esperienza del primo anno di tirocinio della formazione di base AFC si applica l'esonero. La disposizione cantonale costituisce la base per tutte le fasi successive.

Da tenere presente:

- In una formazione AFC abbreviata, si inizia direttamente dal 2° anno di tirocinio della formazione di base AFC triennale. La durata della formazione deve essere di **almeno di 2 anni**.
- In vista del passaggio a una formazione abbreviata AFC ramo SA, è necessario contattare con adeguato anticipo la commissione cantonale dei corsi della CIFC Svizzera di rispettiva competenza, al fine di garantire la frequenza dei CI obbligatori.

[1] V. Allegato 1: Profilo di qualificazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC

[2] V. Allegato 2: Programma CI – Impiegata/Impiegato di commercio AFC ramo SA

4 Formazione in azienda

I formatori/le formatrici acquisiscono per tempo le informazioni sui requisiti della formazione in azienda per Impiegata/impiegato di commercio AFC ramo SA. A tale proposito, sul sito internet della CIFC Svizzera è possibile scaricare gratuitamente la Guida alla formazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC SA. Questo documento illustra l'impostazione e i contenuti della formazione in azienda, nei corsi interaziendali (CI) e nella parte aziendale della procedura di qualificazione (PQ). La guida introduce, inoltre, tutti i criteri fondamentali obbligatori e rappresenta un ausilio per l'orientamento.

Da tenere presente:

- Le commissioni cantonali dei corsi della CIFC Svizzera offrono moduli didattici specifici per la formazione in azienda. Le informazioni e i bandi per i corsi sono pubblicati sui rispettivi siti internet.

4.1 Mezzi di apprendimento Impiegata/Impiegato di commercio AFC ramo SA

Non appena viene emanata la disposizione cantonale relativa a una formazione abbreviata AFC ramo SA, l'azienda si procura i mezzi di apprendimento indicati, acquistandoli nel negozio online della CIFC Svizzera.

Da tenere presente:

- Per la formazione di base AFC ramo SA da svolgere in forma abbreviata sono stati elaborati mezzi di apprendimento specifici. Mezzi di apprendimento Impiegata/Impiegato di commercio AFC SA (FOA) (abbreviata)

4.2 Valutazione delle competenze e pianificazione della formazione

La riduzione della durata di una formazione di base richiede un'attenta valutazione delle competenze e una conseguente pianificazione individuale della formazione professionale.

1. All'inizio della formazione, la persona in formazione conduce un'auto-valutazione basata sulla griglia delle competenze per il 1° anno di tirocinio AFC.
2. Il formatore/la formatrice e la persona in formazione discutono insieme dei risultati dell'auto-valutazione e stabiliscono quali competenze operative del primo anno di tirocinio dovranno ancora essere sviluppate con i rispettivi lavori pratici.
3. I lavori pratici del 2° e del 3° anno di tirocinio AFC[3] devono essere svolti integralmente.
4. Il risultato della pianificazione individuale della formazione viene registrato nel piano di formazione[4].

4.3 Nota d'esperienza dell'azienda (CCA)

Nell'ambito di una formazione AFC abbreviata vengono assegnate **4** note d'esperienza riguardanti la prestazione fornita in azienda dalla persona in formazione. Dette note d'esperienza confluiscono nella procedura di qualificazione sotto forma di controlli delle competenze aziendali (CCA).

[3] V. Allegato 3: Panoramica della formazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC SA

[4] V. Allegato 4: Piano di formazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC SA

Da tenere presente:

- Il formatore/la formatrice valuta la prestazione fornita in azienda dalla persona in formazione (CCA) entro la fine del semestre, ovvero entro il 15 maggio dell'ultimo semestre di formazione.
- La valutazione si basa su criteri di valutazione standardizzati, disponibili in Konvink.
- Il formatore/la formatrice trasmette la nota dei CCA ottenuta in Konvink alla piattaforma cantonale per lo scambio di dati (BDEFT2).

5 Formazione nei corsi interaziendali (CI)

Nell'ambito della formazione AFC abbreviata, la persona in formazione frequenta tutte le 10 giornate di CI per Impiegata/Impiegato di commercio AFC SA. I CI prevedono di norma lo svolgimento di otto giornate di lezione in presenza più due giornate in fase di autoapprendimento guidato.

Da tenere presente:

- Per conoscere in anticipo le scadenze vincolanti per i CI, l'azienda può contattare la commissione cantonale dei corsi della CIFC Svizzera di rispettiva competenza.

6 Esami finali in azienda

Le persone in formazione abbreviata AFC sostengono i regolari esami finali tanto per la parte scolastica, quanto per quella aziendale[5]. Nella parte aziendale degli esami finali, come «Lavoro pratico» viene utilizzato un caso di studio guidato. Qui la persona candidata deve dimostrare di saper svolgere le attività richieste per un'impiegata/un impiegato di commercio AFC in modo professionalmente corretto e adeguato alle necessità e alla situazione.

Da tenere presente:

- Il Lavoro pratico ha una durata di 50 minuti, più 15 minuti di tempo per la preparazione, ed è condotto da due periti/perite d'esame. Durante l'esame non sono previste pause.
- Il Lavoro pratico è suddiviso in 5 compiti parziali che fanno riferimento ai campi di competenze operative (CCO) da «a» fino a «e».
- La valutazione avviene sulla base di criteri di valutazione standardizzati.

[5] V. Allegato 5: Sistematica generale della procedura di qualificazione

Interessengemeinschaft Kaufmännische Grundbildung Schweiz
Schwanengasse 9 | 3011 Bern | +41 31 398 26 10 | info@igkg.ch | www.igkg.ch

7 Allegato 1: Profilo di qualificazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC

Campi di competenze operative		Competenze operative					
a	Operare in forme lavorative e organizzative agili	**a1**: Verificare e continuare lo sviluppo di competenze commerciali	**a2**: Sviluppare e utilizzare reti nel settore commerciale	**a3**: Accettare ed elaborare incarichi	**a4**: Agire nella società in qualità di persona responsabile	**a5**: Integrare temi politici e consapevolezza culturale nelle azioni	
b	Interazione in un settore lavorativo interconnesso	**b1**: Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali	**b2**: Coordinare interfacce nei processi aziendali	**b3**: Partecipare a discussioni tecniche di natura economica	**b4**: Svolgere compiti di gestione di progetto commerciali ed elaborare sottoprogetti	**b5**: Contribuire all'organizzazione di processi di cambiamento all'interno dell'azienda	
c	Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali	**c1**: Pianificare, coordinare e ottimizzare compiti e risorse nel settore lavorativo commerciale	**c2**: Coordinare e attuare processi commerciali di supporto	**c3**: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali	**c4**: Realizzare attività di marketing e di comunicazione	**c5**: Seguire e controllare processi finanziari	**c6**: Elaborare compiti nell'ambito della contabilità finanziaria (opzione «Finanze»)
d	Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori	**d1**: Accogliere le richieste dei clienti o dei fornitori	**d2**: Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori	**d3**: Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori	**d4**: Curare le relazioni con i clienti o i fornitori	**d5**: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua nazionale (opzione «Comunicazione nella lingua nazionale»)	**d6**: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua straniera (opzione «Comunicazione nella lingua straniera»)
e	Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale	**e1**: Utilizzare applicazioni nel settore commerciale	**e2**: Ricercare e valutare informazioni in ambito economico e commerciale	**e3**: Analizzare e preparare statistiche e dati riferiti all'azienda e al mercato	**e4**: Preparare a livello multimediale contenuti riferiti all'azienda	**e5**: Installare e gestire tecnologie in ambito commerciale (opzione «Tecnologia»)	**e6**: Analizzare in azienda grandi quantità di dati riferiti agli incarichi (opzione «Tecnologia»)

8 Allegato 2: Programma CI – Impiegata/Impiegato di commercio AFC ramo SA

	1° anno di tirocinio				2° anno di tirocinio				3° anno di tirocinio	
Giorni di presenza	**CI 1 (set.)** • Introduzione CI • Lavorare con Konvink • Il mio ruolo e i miei compiti in azienda • Gestione delle interfacce • Metodo IPERCA • Basi elaborazione incarichi • Agire in modo orientato ai servizi	**CI 2 (ott.)** • Introduzione CC-CI • Trasmettere informazioni • Caratteristiche di un'azienda • La protezione dei dati in azienda • Introduzione fase di autoapprendimento avviata		**CI 4 (apr. – giu.)** • Analisi della situazione IC 1 • Introduzione CC-CI 2 • Comunicazione con vari gruppi di interesse • Il percorso verso il prodotto finito / servizio • Regole aziendali		**CI 6 (gen.)** Il mio progetto • Formulare obiettivi SMART • Identificare le fasi di lavoro e stabilire le priorità • Creare un calendario di progetto • Identificare le sfide e trovare approcci di soluzione	**CI 7 (mar. – apr.)** Il mio progetto • Scambio di esperienze • Prosecuzione individuale del lavoro sul progetto/ documentazione di progetto	**CI 8 (mag. - giu.)** Il mio progetto • Scambio di esperienze • Prosecuzione individuale del lavoro sul progetto/ documentazione di progetto	**CI 9 (set. - nov.)** • Riflessione/ Finalizzazione il mio progetto • Introduzione alla presentazione del progetto • Analisi PESTEL • Analisi della situazione • Input lavoro pratico	**CI 10 (gen. - feb.)** • Presentazione il mio progetto • Competenze interdisciplinari • Pianificare lo sviluppo professionale • Simulazione lavoro pratico
Preparazione ed elaborazione successiva	• MP CI 1 • MPE CI 1	• MP CI 2		• MP CI 4 • Completare l'opera per l'IT 1 • Inviare CC-CI 1		• MP CI 6	• MP CI 7	• MP CI 8	• MP CI 9 • Completare l'opera per l'IT 2 • Inviare CC-CI 2	• MP CI 10
Fase di autoapprendimento guidato			**CI 3** • Completare l'UA «Gestire le richieste dei clienti su diversi canali», incluso il e-test		**CI 5** • Scegliere il tema prioritario del progetto • Sviluppare e definire l'idea del progetto • Elaborare la bozza del progetto					
Controlli delle competenze – E-Test			**CC-CI 1: e-testing con certificato (40%)** • Gestire abilmente le interfacce aziendali • Gestire le richieste dei clienti su diversi canali 1			**CC-CI 2: e-testing con certificato (40%)** • Utilizzare l'infrastruttura digitale • Creare contenuti digitali • Garantire la gestione dei dati • Scrivere dei testi comprensibili 2				
Controlli delle competenze – Incarico di trasferimento			**CC-CI 1: Incarico di trasferimento (60%)** Incarico di trasferimento «Gestire le richieste dei clienti» 1			**CC-CI 2: Incarico di trasferimento (60%)** Incarico di trasferimento «Il mio progetto» (applicare, documentare e presentare il proprio progetto nell'azienda) 2				

1 Inoltro dopo il CI 4 / Valutazione e registrazione delle note entro il 15 agosto del 2° anno di tirocinio

2 Inoltro dopo il CI 9 / Valutazione e registrazione delle note entro il 15 maggio del 3° anno di tirocinio

9 Allegato 3: Panoramica della formazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC ramo SA

AO

Apprendimento autoregolato: Lavorare con la documentazione dell'apprendimento online

Scuola professionale

CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1	CO a1	CO b2	CO c3	CO d2	CO e1	CO a1	CO b3	CO c4	CO d5	CO e5
CO a2	CO b4	CO c2	CO d2	CO e2	CO a2	CO b3	CO c4	CO d3	CO e2	CO a2		CO c6	CO d6	CO e6
CO a3		CO c5		CO e4	CO a3	CO b4	CO c5	CO d4	CO e3	CO a3				
CO a4					CO a4	CO b5			CO e4	CO a4				
CO a5					CO a5					CO a5				
Conoscenze professionali specifiche per l'ambito a scelta					Conoscenze professionali specifiche per l'ambito a scelta					Conoscenze professionali specifiche per l'opzione				

CI

1 e 2		da 3 a 5		6		7 e 8		9 e 10	

Azienda

Lavori pratici del 1° anno di tirocinio		Lavori pratici del 2° anno di tirocinio		Lavori pratici del 3° anno di tirocinio	
CO a1 Partecipare attivamente ai colloqui di qualificazione e fissare obiettivi SMART CO c1 Pianificare la giornata lavorativa CO c1 Strutturare un buon equilibrio tra lavoro e vita privata CO c1 Pianificare e coordinare i vari compiti e appuntamenti	CO a3 Ricevere feedback CO b1 Vivere lo spirito di squadra CO c1 Organizzare un evento CO c2 Creare e utilizzare documenti commerciali di supporto CO c2 Gestire lo scadenzario CO d1 Accogliere e gestire richieste su diversi canali CO e1 Gestire applicazioni e problemi tecnici CO e2 Ricercare e valutare informazioni	CO a3 Chiarire e svolgere un incarico orientato ai servizi CO b2 Ricevere, elaborare e inoltrare informazioni CO c3 Elaborare e monitorare lo scadenzario di un progetto CO d2 Condurre colloqui informativi e di consulenza CO e4 Eseguire un incarico di preparazione multimediale CO e4 Controllare la qualità dei contenuti multimediali CO e4 Elaborare un modello	CO b2 Analizzare le interfacce aziendali CO b5 Contribuire alla realizzazione dei cambiamenti in maniera positiva CO c2 Organizzare un archivio CO c3 Documentare i processi CO c5 Creare e controllare una fattura CO d2 Gestire i reclami CO d3 Preparare e condurre un colloquio di vendita CO d4 Costruire e curare relazioni CO d4 Ottenere e mettere in pratica un feedback in modo mirato CO e1 Gestire i dati e garantirne la sicurezza	CO c3 Ottimizzare il processo CO c4 Realizzare attività di marketing e comunicazione CO c4 Ricercare sviluppi multimediali CO c5 Elaborare preventivi e conteggi CO d3 Preparare e condurre una trattativa CO e3 Analizzare e preparare i dati in modo qualitativo CO e3 Analizzare e preparare i dati in modo quantitativo	CO a1 Scoprire talenti, punti di forza e punti deboli CO a2 Aggiornare il profilo professionale sui social media CO a2 Conoscere, sfruttare e mantenere reti professionali CO b3 Partecipare a discussioni tecniche
				A seconda dell'opzione selezionata, solo i due lavori pratici in CO c6; CO d5, CO d6; CO e5 oppure CO e6.	
1° semestre	2° semestre	3° semestre	4° semestre	5° semestre	6° semestre
CCP 1	CCP 2	CCP 3	CCP 4	CCP 5	CCP 6

AV / VE: Griglia di competenze

10 Allegato 4: Piano di formazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC ramo SA

		1° anno di tirocinio		2° anno di tirocinio		3° anno di tirocinio			
Lavoro pratico	**Piano**	**Sem. 1**	**Sem. 2**	**Sem. 3**	**Sem. 4**	**Sem. 5**	**Sem. 6**	**da eseguire entro**	**Reparto/persona responsabile**
Campo di competenze operative A - Forme lavorative e organizzative agili									
a1 Partecipare attivamente ai colloqui di qualificazione e fissare obiettivi SMART	1	x							
a1 Scoprire talenti, punti di forza e punti deboli	6						x		
a2 Aggiornare il profilo professionale sui social media	6						x		
a2 Conoscere, sfruttare e mantenere reti professionali	6						x		
a3 Chiarire e svolgere un incarico in modo orientato ai servizi	3			x					
a3 Ricevere feedback	2		x						
Campo di competenze operative B - Interazione in un campo lavorativo interconnesso									
b1 Vivere lo spirito di squadra	2		x						
b2 Ricevere, elaborare e inoltrare informazioni	4			x					
b2 Analizzare le interfacce aziendali	4				x				
b3 Partecipare a discussioni tecniche	6						x		
b5 Contribuire alla realizzazione dei cambiamenti in maniera positiva	4				x				
Campo di competenze operative C - Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali									
c1 Pianificare la giornata lavorativa	1	x							
c1 Strutturare un buon equilibrio tra lavoro e vita privata	1	x							
c1 Organizzare un evento	2		x						
c1 Pianificare e coordinare i vari compiti e appuntamenti	1	x							
c2 Organizzare un archivio	4				x				
c2 Creare e utilizzare documenti commerciali di supporto	2		x						
c2 Gestire lo scadenzario	2		x						
c3 Elaborare e monitorare lo scadenzario di un progetto	3			x					
c3 Documentare i processi	4				x				
c3 Ottimizzare il processo	5					x			
c4 Realizzare attività di marketing e comunicazione	5					x			
c4 Ricercare sviluppi multimediali	5					x			
c5 Elaborare preventivi e conteggi	5					x			
c5 Creare e controllare una fattura	4				x				
c6 Collaborare alla preparazione della chiusura annuale (opzione «Finanze»)	5					Opzione			
c6 Lavorare nella contabilità salariale (opzione «Finanze»)	5					Opzione			

11 Allegato 5: Sistematica generale della procedura di qualificazione per Impiegata/Impiegato di commercio AFC

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