



IGKG SCHWEIZ
CIFIC SUISSE
SVIZZERA

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

Guida alla formazione

Impiegati di commercio AFC Servizi e amministrazione



Versione

15.09.2023, CIFIC Svizzera



Contenuti

1	Introduzione	3
2	Basi della formazione	4
2.1	Organo responsabile della professione Impiegata/impiegato di commercio AFC	4
2.2	Ordinanza sulla formazione	4
2.3	Piano di formazione	4
3	Profilo di qualificazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC	5
3.1	Competenze operative	6
3.2	Interazione dei luoghi di formazione	7
3.3	Panoramica della formazione	8
4	Impiegata/Impiegato di commercio AFC nel ramo Servizi e amministrazione	9
4.1	Profilo professionale	9
4.2	Associazione per la formazione professionale CIFIC Svizzera	9
4.3	Commissioni cantonali dei corsi	9
4.4	Formazione di base organizzata dall'azienda o dalla scuola	9
4.5	Altri modi per ottenere un titolo professionale	10
5	Ambiente di lavoro e di apprendimento digitale Konvink	11
6	Luogo di formazione Azienda	12
6.1	Strutturazione della formazione in azienda	12
6.2	Documentazione dell'apprendimento online	12
6.3	Pianificazione della formazione	13
6.4	Lavori pratici	14
6.5	Griglia delle competenze	Fehler! Textmarke nicht definiert.
6.6	Colloquio di qualificazione / Rapporto di formazione	14
6.7	Nota dei luoghi di formazione - Azienda	15
7	Luogo di formazione Corso interaziendale	16
7.1	Introduzione	16
7.2	Strutturazione dei CI	16
7.3	Panoramica del programma del CI	17
7.4	Apprendimento autorganizzato	18
7.5	Nota relativa all'insegnamento professionale - Corso interaziendale	18
8	Luogo di formazione Scuola professionale	21
8.1	Basi	21
8.2	Opzioni	21
8.3	Ambiti a scelta	21
8.4	Mezzi di apprendimento per l'insegnamento professionale	22
8.5	Maturità professionale	22
8.6	Nota relativa all'insegnamento professionale - Scuola professionale	23
9	Procedura di qualificazione con esame finale	24
9.1	Basi	24
9.2	Sistematica generale della procedura di qualificazione	24
9.3	Esami finali in azienda	24
9.4	Esami finali nella scuola	25
10	Indice delle figure	26
11	Glossario dei termini più importanti	27
12	Dove reperire tutte le informazioni	29



1 Introduzione

La presente guida rappresenta un ausilio di orientamento per persone in formazione, formatori in azienda, responsabili dei CI e periti d'esame. Essa offre una panoramica della struttura e dei contenuti della formazione nell'azienda e nei corsi interaziendali (CI) nonché della parte aziendale della procedura di qualificazione (PQ) e introduce tutte le basi vincolanti per la formazione professionale di base impiegata/impiegato di commercio AFC del ramo di formazione e d'esame Servizi e amministrazione (SA).

La guida si applica sia alla formazione di base organizzata dall'azienda (FBOA) che allo stage aziendale di lunga durata nell'ambito della formazione di base organizzata dalla scuola (FBOS).

L'ambiente di lavoro e di apprendimento digitale Konvink è la piattaforma nazionale della CIFIC Svizzera e contiene tutti i contenuti di apprendimento, gli strumenti di attuazione, le istruzioni, i modelli e gli ausili pertinenti. La formazione delle persone in formazione in azienda e nei CI viene condotta attraverso i mezzi di apprendimento su Konvink.

È possibile trovare ulteriori informazioni generali sulla formazione di base Impiegata/Impiegato di commercio AFC e sulle specificità dei 19 rami di formazione e degli esami sui seguenti siti web:

- www.igkg.ch/it
- <https://formazione-di-base-commerciale.ch/>



2 Basi della formazione

2.1 Organo responsabile della professione Impiegata/impiegato di commercio AFC

La formazione commerciale di base è la formazione professionale di base più scelta della Svizzera e viene offerta in 19 diversi rami di formazione e degli esami. L'organo responsabile per la professione Impiegata/impiegato di commercio AFC è la Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali CSRFC (www.skkab.ch/it). La CSRFC è responsabile della qualità della formazione commerciale di base e garantisce che la formazione soddisfi i requisiti dell'economia nel campo professionale commerciale. Inoltre la CSRFC rappresenta gli interessi dei rami di formazione e degli esami e dei suoi enti responsabili nei confronti dei partner della formazione professionale Federazione e Cantoni.

2.2 Ordinanza sulla formazione

Le disposizioni generali e i principi relativi alla professione sono fissati nell'Ordinanza sulla formazione professionale di base Impiegata/Impiegato di commercio AFC ([Ofor](#)) della Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI.

2.3 Piano di formazione

Il piano di formazione relativo alla formazione professionale di base Impiegata/Impiegato di commercio AFC ([Pfor](#)) si basa sull'articolo 13 dell'ordinanza sulla formazione e concretizza i principi generali ivi contenuti. In particolare, nel piano di formazione sono esplicitate in modo più dettagliato le competenze operative e documentate le specifiche situazioni di lavoro per tutti e 19 i rami di formazione e degli esami commerciali.



3 Profilo di qualificazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC

Il profilo di qualificazione descrive il profilo professionale, nonché le competenze operative da acquisire. Esso illustra di quali qualifiche devono disporre impiegate e impiegati di commercio formati con AFC per poter svolgere con competenza le attività centrali per la professione.

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 clienti o fornitori	d1: Accogliere richieste di clienti o fornitori	d2: Condurre colloqui informativi e di consulenza con clienti o 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 situazioni di consulenza, vendita e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua nazionale (opzione «Comunicazione nella lingua nazionale»)	d6: Gestire situazioni di consulenza, vendita 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 in ambito commerciale	e2: Ricercare e valutare informazioni nell'ambito economico e commerciale	e3: Analizzare e preparare statistiche e dati riferiti all'azienda e al mercato	e4: Preparare a livello multimediale contenuti legati all'azienda	e5: Installare e gestire tecnologie in ambito commerciale (opzione «Tecnologia»)	e6: Analizzare in azienda grandi quantità di dati legati agli incarichi (opzione «Tecnologia»)



3.1 Competenze operative

Le competenze operative comprendono la competenza professionale, metodologica, sociale e personale. Affinché impiegate e impiegati di commercio riescano ad affermarsi nel mercato del lavoro, durante la formazione professionale di base le persone in formazione acquisiscono queste competenze in modo integrale e tutti i luoghi di formazione (azienda, CI e scuola professionale). Il seguente schema illustra i contenuti e le interazioni delle quattro dimensioni di cui si compone una competenza operativa.

1. Competenza professionale

Le persone in formazione affrontano situazioni tipiche della professione in modo mirato agli obiettivi, appropriato e autonomo e sono in grado di valutarne i risultati.

Impiegate/impiegati di commercio AFC utilizzano correttamente il linguaggio e gli standard (di qualità), nonché i metodi, i procedimenti, gli strumenti e i materiali di lavoro specifici della professione. Sono quindi in grado di svolgere autonomamente i compiti inerenti al proprio campo professionale e di rispondere adeguatamente alle esigenze del loro lavoro.

2. Competenza metodologica

Le persone in formazione pianificano lo svolgimento di compiti e attività professionali e procedono nel loro lavoro in modo mirato agli obiettivi, strutturato ed efficace.

Impiegate e impiegati di commercio AFC organizzano il proprio lavoro accuratamente e nel rispetto della qualità. Tengono conto degli aspetti economici ed ecologici e applicano in modo mirato le tecniche di lavoro e le strategie di apprendimento, di informazione e di comunicazione. Sanno inoltre orientare ragionamenti e comportamenti al processo e all'approccio sistemico.

3. Competenza sociale

Le persone in formazione stabiliscono le relazioni sociali nell'ambiente professionale e la comunicazione associata in modo consapevole e costruttivo.

Impiegate e impiegati di commercio AFC stabiliscono un rapporto consapevole con la persona superiore, il team di lavoro e la clientela e affrontano in maniera costruttiva i problemi che insorgono nella comunicazione e nelle situazioni conflittuali. Lavorano con o all'interno di gruppi applicando le regole per un lavoro di squadra efficiente.

4. Competenza personale

Le persone in formazione portano la propria personalità e il proprio atteggiamento come strumenti importanti nelle loro attività professionali.

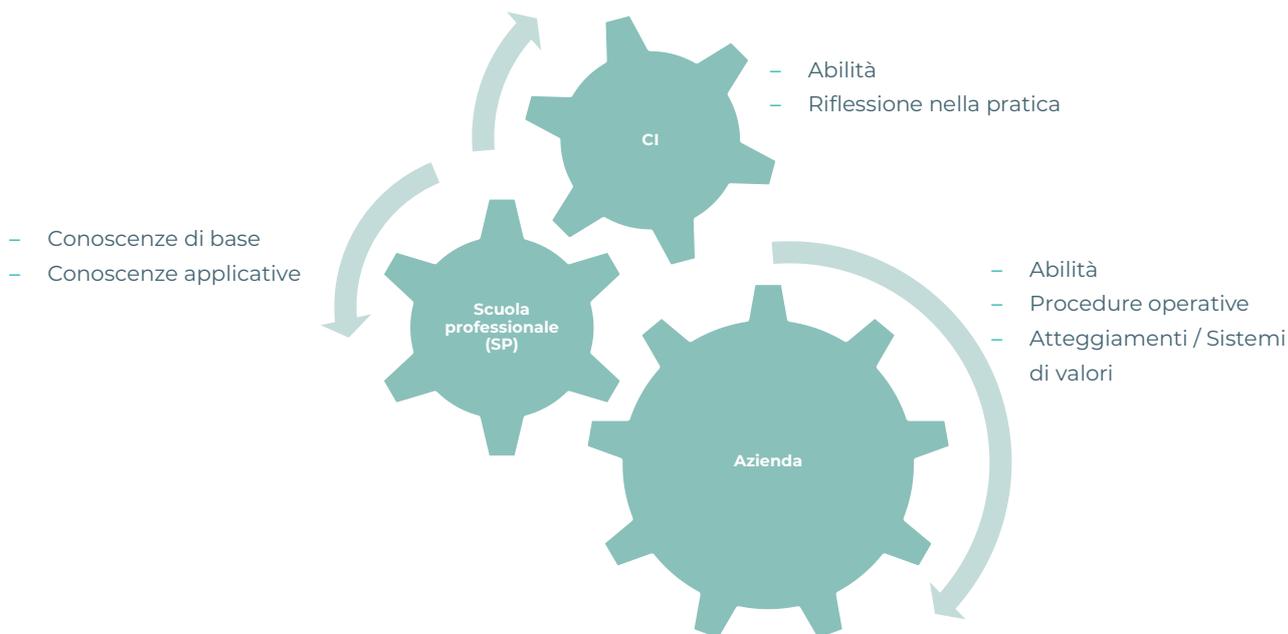
Impiegate e impiegati di commercio AFC riflettono responsabilmente sui loro approcci e sul loro operato. Sono flessibili rispetto ai cambiamenti, imparano a riconoscere i propri limiti e sviluppano un approccio personale. Sono produttivi, hanno un atteggiamento esemplare sul lavoro e curano l'apprendimento permanente.



3.2 Interazione dei luoghi di formazione

Cooperazione tra i luoghi di formazione

Il coordinamento e la cooperazione tra i tre luoghi di formazione azienda, CI e scuola professionale sono prerequisiti importanti per il successo della formazione professionale di base. Per tutta la durata della formazione, le persone in formazione vanno aiutate a mettere in relazione tra loro teoria e pratica. La cooperazione tra i luoghi di formazione è dunque essenziale e la trasmissione delle competenze operative rappresenta un compito comune.



Il contributo specifico dei luoghi di formazione può essere sintetizzato come segue:

Aziende di formazione

Nella formazione di base organizzata dall'azienda (FBOA), l'acquisizione della pratica professionale avviene in un'azienda di formazione.

Nella formazione di base organizzata dalla scuola (FBOS) sono le scuole commerciali e tecniche, nonché offerenti privati, a svolgere un ruolo portante nel formare impiegate e impiegati di commercio nella pratica professionale.

Corsi interaziendali (CI)

I CI servono principalmente alla trasmissione e all'acquisizione di abilità fondamentali e conoscenze specifiche del ramo. I CI integrano inoltre la formazione in azienda e la formazione scolastica laddove l'attività professionale da apprendere lo richieda.

Scuole professionali

Le scuole professionali impartiscono una formazione scolastica integrale, comprendente l'insegnamento delle conoscenze professionali, della cultura generale e della educazione fisica;



3.3 Panoramica della formazione

La panoramica della formazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC mostra la sequenza, specifica per la professione, in cui le singole competenze operative vengono sviluppate nei tre luoghi di formazione.

AO Apprendimento autorganizzato: 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 degli ambiti a scelta					Conoscenze professionali specifiche degli ambiti a scelta					Conoscenze professionali specifiche delle opzioni																																									
CI	Giornate 1 e 2		Giornate 3 e 4		Giornate 5 e 6		Giornate 7 e 8		Giornate 9 e 10																																										
Azienda	Lavori pratici distribuiti nel corso dell'anno di tirocinio					Lavori pratici distribuiti nel corso dell'anno di tirocinio					Lavori pratici distribuiti nel corso dell'anno di tirocinio																																								
	CO a1 Partecipare attivamente a colloqui di qualificazione	CO c5 Controllare i pagamenti in entrata	CO d1 Accogliere richieste	CO d1 Creare un contatto digitale	CO d1 Telefonare in modo professionale	CO d1 Elaborare o inoltrare richieste	CO d2 Trasmettere informazioni	CO d2 Mostrare i vantaggi per il cliente nei colloqui di consulenza	CO d2 Affrontare le obiezioni	CO d2 Affrontare lamentele e reclami	CO e1 Riconoscere rischi nell'ambito della sicurezza dei dati	CO e1 Lavorare con software e banche dati	CO e2 Effettuare una ricerca	CO e2 Ricercare e utilizzare informazioni commerciali	CO a1 Porsi obiettivi SMART e trarre delle misure	CO a3 Chiarire gli incarichi ed eseguirli	CO b1 Vivere lo spirito di gruppo	CO b2 Comportamento orientato ai servizi	CO b2 Ricevere e inoltrare informazioni	CO b2 Analizzare le interfacce aziendali	CO b2 Recuperare ed elaborare informazioni sull'incarico	CO b4 Pianificare gli incarichi relativi alla gestione del progetto	CO b4 Gestire ambienti di lavoro nell'ambito di progetti	CO b4 Valutare progetti	CO b5 Contribuire positivamente ai cambiamenti	CO c3 Ottimizzare il processo	CO c3 Documentare il processo	CO c3 Creare e monitorare il calendario	CO c4 Definire le caratteristiche del gruppo target	CO c5 Creare una fattura	CO d3 Preparare e condurre colloqui di vendita	CO d3 Preparare e condurre colloqui di negoziazione	CO d4 Sviluppare relazioni	CO d4 Curare le relazioni	CO d4 Ottenere e utilizzare feedback sul contatto	CO e1 Risolvere problemi tecnici	CO e3 Ricevere un incarico di analisi	CO e3 Eseguire un'analisi quantitativa	CO e3 Effettuare una valutazione qualitativa	CO e3 Interpretare i risultati delle analisi	CO e4 Eseguire un incarico di preparazione	CO e4 Creare un modello	CO e4 Verificare la qualità dei contenuti multimediali	CO a1 Scoprire talenti, punti di forza e punti deboli	CO b3 Partecipare a discussioni tecniche	CO a2 Utilizzare e curare la rete professionale	CO c4 Creare contenuti di comunicazione e attuare misure di comunicazione	CO a2 Aggiornare il profilo professionale sui social media	CO c4 Considerare lo sviluppo multimediale nelle misure di comunicazione	CO a3 Accettare i feedback	CO b3 Interpretare sviluppi economici e formarsi una propria opinione
	1° semestre	2° semestre	3° semestre	4° semestre	5° semestre	6° semestre	1° semestre	2° semestre	3° semestre	4° semestre	5° semestre	6° semestre	1° semestre	2° semestre	3° semestre	4° semestre	5° semestre	6° semestre																																	

Legenda

	Autovalutazione e valutazione esterna: Griglia di competenze		Nota relativa all'insegnamento professionale		CI Corsi interaziendali		CO Conoscenze di base e abilità nella competenza operativa in questione		kaufmännische Grundbildung formation commerciale initiale formazione di base commerciale
--	--	--	--	--	-------------------------	--	---	--	--

Illustrazione 1: Panoramica della formazione



4 Impiegata/Impiegato di commercio AFC nel ramo Servizi e amministrazione

4.1 Profilo professionale

Impiegate e impiegati di commercio AFC del ramo di formazione e degli esami Servizi e amministrazione (SA), di tipo generalista, lavorano in aziende di dimensioni differenti attive in diverse aree dell'economia, nell'amministrazione e nelle organizzazioni senza scopo di lucro.

Supportano processi economico-aziendali interni ed esercitano attività da essi derivanti, quali ad esempio:

- Elaborare le richieste di clienti e fornitori online e offline
- Elaborare incarichi interni ed esterni
- Coordinare e gestire processi di lavoro interni
- Ricercare e analizzare informazioni di mercato e di settore
- Svolgere attività di garanzia della qualità
- Creare contenuti digitali e garantire la gestione dei dati

4.2 Associazione per la formazione professionale CIFIC Svizzera

Gli organi responsabili del ramo di formazione e degli esami Servizi e amministrazione (SA) sono l'Unione svizzera delle arti e mestieri, l'Unione svizzera degli imprenditori e la Società degli impiegati del commercio Svizzera. Insieme, formano l'associazione per la formazione professionale Comunità di interessi Formazione commerciale di base Svizzera (CIFIC Svizzera).

4.3 Commissioni cantionali dei corsi

L'attuazione del CI e la parte aziendale della procedura di qualificazione per il ramo SA è responsabilità delle commissioni cantionali dei corsi della CIFIC Svizzera. Le commissioni cantionali dei corsi sono i referenti per le persone in formazione, per le aziende di formazione nonché per l'ispettorato cantonale.

4.4 Formazione di base organizzata dall'azienda o dalla scuola

La formazione di base Impiegata/Impiegato di commercio AFC può essere svolta come formazione di base organizzata dall'azienda oppure come formazione di base organizzata dalla scuola.

Nella formazione di base organizzata dall'azienda (FBOA), l'acquisizione della pratica professionale avviene nell'azienda di formazione. Qui alle persone in formazione vengono insegnate le azioni e le abilità pratiche fondamentali per la professione.

Nella formazione di base organizzata dalla scuola (FBOS) sono le scuole commerciali e tecniche, nonché offerenti privati, a svolgere un ruolo portante nel formare impiegate e impiegati di commercio nella pratica professionale. In generale, la parte scolastica è nettamente più alta rispetto alla formazione di base FBOA. Nell'ambito di uno stage aziendale di lunga durata, le persone in formazione approfondiscono le loro conoscenze scolastiche nell'azienda di stage, sviluppando così le azioni e le abilità pratiche fondamentali per la professione.

Al termine della loro formazione di base FBOA e della formazione di base FBOS, le persone in formazione svolgono una procedura di qualificazione identica, con esami finali basati sulle competenze operative stabilite nell'ordinanza sulla formazione e nel piano di formazione.



4.5 Altri modi per ottenere un titolo professionale

La qualifica professionale Impiegata/Impiegato di commercio AFC SA può essere ottenuta in diversi modi. Per tutte le procedure di qualificazione valgono le stesse competenze operative stabilite nell'ordinanza sulla formazione e nel piano di formazione.

Formazione di base ridotta

In accordo con le parti contraenti, l'autorità cantonale competente può abbreviare la formazione professionale di base se la persona in formazione possiede già una prima qualifica, ad esempio Impiegata/Impiegato di commercio CFP (ex Assistente d'ufficio CFP). In una formazione di base ridotta, si inizia direttamente dal 2° anno di formazione. La riduzione della durata della formazione di base richiede un'attenta valutazione delle competenze e un programma di formazione in azienda appositamente adattato.

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

- Nella formazione professionale di base ridotta devono essere elaborate tutte le competenze operative del profilo di qualificazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC;
- La parte aziendale dell'esame finale è identica a quella della formazione di base triennale;
- Non vengono più assegnate le due note relative all'insegnamento professionale del 1° anno di tirocinio;
- In linea di principio, si devono frequentare tutte le 10 giornate di CI e devono essere svolti i due controlli delle competenze del CI, salvo diverse disposizioni dell'autorità cantonale competente.

Procedura di qualificazione per adulti

La procedura di qualificazione per adulti è rivolta a persone che hanno acquisito la loro precedente formazione al di fuori di un regolare percorso di formazione professionale di base, e richiede almeno cinque anni di esperienza professionale nel campo professionale (OFPr, articolo 32).

Le persone candidate alla procedura di qualificazione per adulti sostengono la procedura di qualificazione con esami finali in base alle competenze operative stabilite nell'ordinanza sulla formazione e nel piano di formazione. La decisione di un'ammissione diretta agli esami finali spetta all'Ufficio della formazione professionale del cantone di residenza.

Validazione degli apprendimenti acquisiti

Con la validazione degli apprendimenti acquisiti, le competenze acquisite dalle persone candidate al di fuori della formazione di base regolamentata vengono valutate e convalidate mediante una procedura strutturata (bilancio e dossier di validazione). Il prerequisito è un'esperienza professionale di almeno cinque anni nel campo professionale. La responsabilità dell'ammissione alla procedura di validazione spetta al cantone di svolgimento della procedura.



5 Ambiente di lavoro e di apprendimento digitale Konvink

L'ambiente di lavoro e di apprendimento digitale Konvink è la piattaforma nazionale per la formazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC SA e comprende i seguenti elementi:

- Documentazione dell'apprendimento online per la formazione in azienda
- Mezzi di apprendimento per i CI
- Mezzi di apprendimento delle conoscenze specialistiche della professione

Tramite Konvink le persone in formazione, formatori e responsabili dei CI hanno accesso, da qualunque luogo e in qualunque momento, a tutti i contenuti di apprendimento e agli strumenti di attuazione specifici per la professione e il ramo, da utilizzare per la formazione in azienda, nei CI e nell'insegnamento della scuola professionale. L'utilizzo centralizzato dei contenuti su Konvink rafforza la cooperazione tra i luoghi di formazione.

La licenza per un accesso personale a Konvink può essere ordinata nel negozio online della CIFIC Svizzera (www.igkg.ch/it) ed è valida per l'intera durata della formazione.



6 Luogo di formazione Azienda

6.1 Strutturazione della formazione in azienda

La formazione in azienda si svolge con la guida e l'accompagnamento dei formatori in azienda. I CI trasmettono inoltre competenze di base e specifiche del ramo, supportando così il successo dell'apprendimento. Quanto appreso nella scuola professionale e nei CI può essere messo in pratica e valutato direttamente sul posto di lavoro.

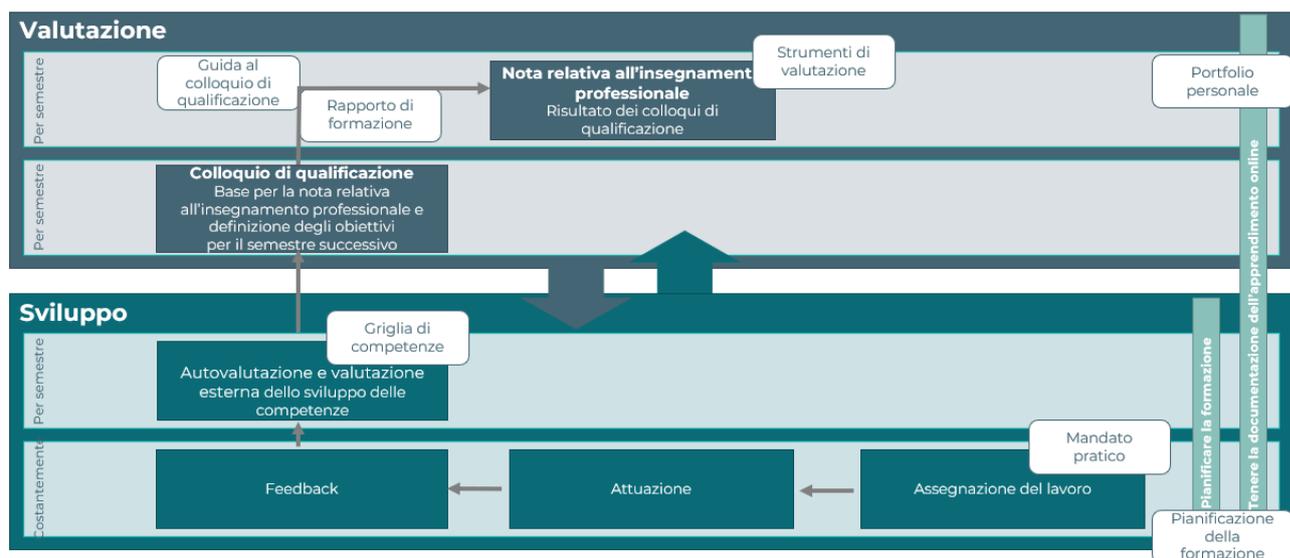


Figura 2: Strutturazione generale della formazione professionale

6.2 Documentazione dell'apprendimento online

Nella documentazione dell'apprendimento online su Konvink, le persone in formazione hanno accesso agli strumenti di attuazione centrali per la formazione in azienda (lavori pratici e griglia delle competenze) nonché a vari strumenti. La documentazione dell'apprendimento online aiuta le persone in formazione a sviluppare le competenze richieste durante la loro formazione in modo mirato e di propria iniziativa. Inoltre le persone in formazione archiviano le loro esperienze e conoscenze, gli strumenti sviluppati e i controlli delle competenze (p. es. certificati linguistici) di tutti i luoghi di formazione nel loro portfolio personale.

Per i formatori in azienda, la documentazione dell'apprendimento online fornisce anche ausili per la pianificazione della formazione, per la preparazione e lo svolgimento del colloquio di qualificazione e un modello di rapporto di formazione. Inoltre, nella documentazione dell'apprendimento online i formatori in azienda trovano anche lo strumento per la valutazione semestrale delle prestazioni delle proprie persone in formazione (nota relativa all'insegnamento professionale - Azienda).



6.3 Pianificazione della formazione

La base per la pianificazione della formazione in azienda è la panoramica della formazione di cui al punto 3.3. Questa mostra la sequenza in cui vengono sviluppate le singole competenze operative nei luoghi di formazione Scuola professionale – Azienda – CI. Per la formazione in azienda, se necessario, la sequenza nell'ambito di un anno di formazione può essere modificata e registrata nel piano di formazione.

	CO	SP	Sem	1° anno di apprendistato		2° anno di apprendistato		3° anno di apprendistato		Da svolgere entro	Dipartimento/Persona di competenza
				Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6		
Mandato pratico											
Campi di competenze operative A – Forme lavorative e organizzative agili											
Partecipare attivamente a colloqui di qualificazione	a1	1-2	1-2	*							
Porsi obiettivi SMART e trarre delle misure	a1	3-4	3-4			*					
Scoprire talenti, punti di forza e punti deboli	a1	5-6	5-6					*			
Informarsi sulle reti professionali	a2	1-2	1-2	*							
Utilizzare e curare le rete professionale	a2	5-6	5-6					*			
Aggiornare il profilo professionale sui social media	a2	5-6	5-6					*			
Chiarire gli incarichi ed eseguirli	a3	3-4	3-4			*					
Accettare i feedback	a3	5-6	5-6					*			
Campi di competenze operative B – Interazione in un campo lavorativo											
Vivere lo spirito di gruppo	b1	1-2	3-4			*					
Comportamento orientato al servizi	b2	3-4	3-4			*					
Ricevere e inoltrare informazioni	b2	3-4	3-4			*					
Analizzare le interfacce aziendali	b2	3-4	3-4			*					
Recuperare ed elaborare informazioni sull'incarico	b2	3-4	3-4			*					
Interpretare sviluppi economici e formarsi una propria opinione	b3	5-6	5-6					*			
Partecipare a discussioni tecniche	b3	5-6	5-6						*		
Pianificare gli incarichi relativi alla gestione del progetto	b4	3-4	3-4			*					
Gestire ambienti di lavoro nell'ambito di progetti	b4	3-4	3-4			*					
Valutare progetti	b4	3-4	3-4			*					
Contribuire positivamente ai cambiamenti	b5	3-4	3-4			*					

Illustrazione 3: Estratto di un esempio di piano di formazione per anno di tirocinio



6.4 Lavori pratici

I lavori pratici supportano lo svolgimento di attività e azioni fondamentali e rilevanti in azienda e sono lo strumento più importante per portare avanti lo sviluppo delle competenze delle persone in formazione. I lavori pratici si basano sulle competenze operative definite nel piano di formazione e comprendono anche conoscenze specifiche del ramo.

La descrizione dei compiti da svolgere per i lavori pratici prevede una sequenza precisa di fasi, garantendo così un riferimento sistematico alla pratica aziendale. I lavori pratici si riferiscono anche alle conoscenze professionali di base necessarie per l'attuazione, che le persone in formazione hanno già acquisito nelle scuole professionali o che possono sviluppare attraverso lo studio individuale degli elementi operazionali corrispondenti.

Le persone in formazione svolgono i lavori pratici direttamente nella loro quotidianità lavorativa, acquisendo così le competenze operative. In seguito, documentando e riflettendo sull'esperienza vissuta, sviluppano ulteriormente le loro competenze operative. Per documentare le procedure seguite, le persone in formazione possono impiegare tra i 30 e i 90 minuti seconda della complessità dei compiti.

Il sistematico svolgimento di tutti i lavori pratici richiesti garantisce alle persone in formazione l'acquisizione di tutte le competenze operative necessarie, creando così le condizioni ottimali per conseguire con successo la loro qualifica professionale.

6.5 Griglia delle competenze

Alla fine di un semestre, dopo avere completato tutti i lavori pratici previsti per il semestre, le persone in formazione usano la griglia delle competenze per effettuare una valutazione personale del proprio livello di competenze. Sulla base delle domande principali e dei criteri indicati nella griglia delle competenze, le persone in formazione valutano in che misura hanno già sviluppato le competenze operative e dove hanno ancora margini di sviluppo. In tal modo viene promossa la capacità di riflessione delle persone in formazione, consentendo di renderne visibili punti di forza e punti deboli.

Allo stesso tempo, i formatori in azienda effettuano una valutazione esterna delle competenze delle loro persone in formazione. La griglia delle competenze è uno strumento importante per uno sviluppo mirato delle competenze e costituisce il punto di partenza per la pianificazione di ulteriori misure di sviluppo. L'auto-valutazione e la valutazione esterna del livello delle competenze costituiscono la base per i colloqui di qualificazione semestrali.

6.6 Colloquio di qualificazione / Rapporto di formazione

Partendo dalle griglie delle competenze compilate (auto-valutazione e valutazione esterna) e dalla documentazione dei lavori pratici svolti, i formatori in azienda conducono il colloquio di qualificazione semestrale con le loro persone in formazione.

Il colloquio di qualificazione consente alle persone in formazione di acquisire un'importante prospettiva esterna sul proprio sviluppo delle competenze nel confronto con i loro formatori in azienda. Sulla base di questo scambio vengono definite misure per il semestre successivo in modo da garantire il raggiungimento degli obiettivi della formazione. Il colloquio di qualificazione assicura trasparenza e impegni vincolanti per entrambe le parti, e rappresenta un importante momento di valutazione dei progressi nell'ambito della formazione professionale.

L'esito del colloquio di qualificazione viene registrato nel rapporto di formazione, firmato da tutte le parti contraenti. Ove richiesto, il rapporto di formazione viene presentato all'ispettorato cantonale.



6.7 Nota dei luoghi di formazione - Azienda

Sulla base del colloquio di qualificazione semestrale o del rapporto di formazione, a fine semestre i formatori in azienda valutano le prestazioni delle loro persone in formazione. Questa valutazione confluisce nella procedura di qualificazione sotto forma di nota relativa all'insegnamento professionale – controllo delle competenze in azienda (CCA) – evidenziando anche l'importanza dell'azienda come luogo di formazione nella procedura di qualificazione.

Valutazione e definizione delle note

Perché la valutazione sia equa, in Konvink viene messa a disposizione dei formatori in azienda una griglia di valutazione standardizzata. Sulla base dei criteri di valutazione specificati, i formatori in azienda effettuano una valutazione documentando in modo trasparente i motivi di eventuali decurtazioni di punti. Completata la valutazione, la nota relativa all'insegnamento professionale viene generata automaticamente. Quindi la nota del controllo delle competenze in azienda può essere trasmessa da Konvink alla piattaforma di scambio dati dei cantoni BDEFT2.

In totale, nel corso dell'intero periodo di formazione vengono elaborate sei note relative all'insegnamento professionale, con l'ultima che deve essere assegnata entro e non oltre il 15 maggio del sesto semestre di formazione. Le note relative all'insegnamento professionale vengono riconosciute e acquisite in caso di cambio di azienda o ramo.

Conservazione

Tutti i documenti sulle note relative all'insegnamento professionale sono soggetti all'obbligo di conservazione e devono essere conservati per almeno un anno dalla comunicazione del risultato complessivo della procedura di qualificazione o fino alla conclusione di un eventuale procedimento di ricorso.



7 **Luogo di formazione Corso interaziendale**

7.1 **Introduzione**

Durante la loro formazione, impiegate e impiegati di commercio AFC SA frequentano un totale di 10 giornate di CI: questo vale sia per la formazione di base FBOA che per la formazione di base FBOS. I CI servono alla trasmissione e all'acquisizione di abilità fondamentali. Oltre all'apprendimento di competenze operative specifiche del ramo, il CI mira a promuovere la capacità di riflessione e supportare l'apprendimento autororganizzato. Nell'ambito della cooperazione tra i luoghi di formazione, il CI integra la formazione in azienda e quella nella scuola professionale.

Con i mezzi di apprendimento del CI, le persone in formazione hanno a disposizione su Konvink tutti i contenuti di apprendimento e le conoscenze operazionali specifici della professione e del ramo, nonché tutte le basi per lo svolgimento dei controlli delle competenze del CI (nota relativa all'insegnamento professionale - CI).

7.2 **Strutturazione dei CI**

I CI per impiegate e impiegati di commercio AFC SA si svolgono secondo il principio del Blended learning. Per Blended learning si intende un setting di apprendimento che prevede un'interconnessione e una combinazione, didatticamente fondate, di lezioni in presenza tradizionali e di forme didattiche di apprendimento autororganizzato. Il Blended learning combina tra loro diversi metodi di apprendimento, media e orientamenti di teoria dell'apprendimento. Le lezioni in presenza e le fasi di autoapprendimento guidato sono armonizzate in modo ottimale.

Giornate di CI con lezioni in presenza

Nel corso di 8 giornate di CI con lezioni in presenza vengono approfondite le conoscenze di base e abilità acquisite nella scuola professionale e promosso in modo mirato lo sviluppo di competenze trasversali. Durante le giornate in presenza, le persone in formazione sviluppano i contenuti di apprendimento richiesti, riflettono sulle loro esperienze pratiche e si scambiano idee con le altre persone in formazione e i/le responsabili dei CI. Attraverso specifici compiti di preparazione e analisi a posteriori, le persone in formazione si preparano per le giornate di presenza o approfondiscono le conoscenze acquisite nel CI (trasferimento di conoscenze).

Giornate di CI nella fase di autoapprendimento guidato

2 delle 10 giornate complessive di CI (CI 3 e CI 5) si svolgono sotto forma di fasi di autoapprendimento guidato, in Blended learning. In queste fasi le persone in formazione lavorano su specifici incarichi di lavoro, che contengono informazioni concrete su obiettivo di apprendimento, contenuti di apprendimento, fasi di lavoro ed entità del lavoro. Durante le fasi di autoapprendimento, le persone in formazione acquisiscono contenuti centrali sulla base di unità di apprendimento, applicando in modo autonomo i vari elementi didattici delle unità di apprendimento (modulo di conoscenze, sequenza demo, esercitazioni e unità di trasferimento). Per l'autovalutazione, le persone in formazione possono svolgere specifici test di esercitazione.

I/Le responsabili del CI introducono gli incarichi della fase di autoapprendimento durante la giornata in presenza precedente e accompagnano le persone in formazione durante l'elaborazione. I/Le responsabili dei CI mostrano inoltre in quale forma le persone in formazione dovranno documentare i loro progressi di apprendimento ed entro quando presentare questa documentazione.

Le persone in formazione si accordano sul momento della fase di autoapprendimento o della concreta elaborazione degli incarichi insieme ai loro formatori in azienda. La giornata di CI in fase di autoapprendimento guidato comprende un totale di 8 ore di lavoro, che conta come tempo di lavoro come le giornate di CI con lezioni in presenza.



7.3 Panoramica del programma del CI

		1. Lehrjahr				2. Lehrjahr				3. Lehrjahr	
Präsenztage Vor- / Nachbearbeitung Angeleitete Selbstlernphase Kompetenznachweise	 ÜK 1 (September) Ausbildung/ÜK Organisation/Rolle Mit Komvink arbeiten LE «Betriebliche Schnittstellen gekonnt managen» Einführung angeleitete Selbstlernphase IPERKA-Methode Grundlagen der Auftragsbearbeitung Dienstleistungsorientiert handeln	ÜK 2 (Oktober) Informationen vermitteln Betrieb kennenlernen Einführung Werkschau Einführung ÜK-KN 1 Einführung angeleitete Selbstlernphase	ÜK 3 (Oktober–Mat) Umsetzung Arbeitsauftrag ÜK 3 LE Kundenanliegen auf verschiedenen Kanälen bearbeiten E-Test Zertifikat KN 1	ÜK 4 (Mai / Juni) Standortbestimmung Transferauftrag ÜK-KN 1 Informations- und Kommunikationskonzept Reklamationen Produkte / Dienstleistungen Regelungen im Betrieb Einführung ÜK-KN 2	ÜK 5 (Juni–Oktober) Umsetzung Arbeitsauftrag ÜK 5 LE (Einführung) Digitale Infrastruktur Datenmanagement Digitaler Content Verständliche Texte Mein Projekt Projektidee und -skizze entwerfen	ÜK 6 (Oktober) Mein Projekt Idee Skizze Ziel / Plan Nächste Schritte Lerngruppen	ÜK 7 (Dezember) Mein Projekt Projektziel Projektplan LE (Vertiefung) Digitale Infrastruktur Datenmanagement Digitaler Content Verständliche Texte	ÜK 8 (Januar) Mein Projekt Projektstand Projektplan Dokumentation LE (Abschluss) Digitale Infrastruktur Datenmanagement Digitaler Content Verständliche Texte	ÜK 9 (September - November) Mein Projekt Reflexion / Finalisierung Betrieb und Umwelt PESTEL-Analyse Standortbestimmung Input betriebliches QV Einführung Projekt-präsentation	ÜK 10 (Januar) Mein Projekt Präsentation Werkstatt überfachliche Kompetenzen Berufliche Entwicklung planen Abschluss	
	 Nachbearbeitung ÜK 1 Vorbereitung ÜK 2	Nachbearbeitung ÜK 2 Auftrag ÜK 3 Transferauftrag 1	Nachbearbeitung ÜK 4 Auftrag ÜK 5 Transferauftrag 1	Nachbearbeitung ÜK 6 Vorbereitung ÜK 7 Transferauftrag 2	Nachbearbeitung ÜK 7 Vorbereitung ÜK 8 Transferauftrag 2	Nachbearbeitung ÜK 8 Vorbereitung ÜK 9 Transferauftrag 2 E-Test Zertifikat KN 2	Nachbearbeitung ÜK 9 Vorbereitung ÜK 10 Transferauftrag 2				
	 ÜK-KN 1: E-Test Zertifikat (40%) Betriebliche Schnittstellen gekonnt managen Kundenanliegen auf verschiedenen Kanälen bearbeiten	ÜK-KN 1: Transferauftrag (60%) Transferauftrag «Kundenanliegen bearbeiten»				ÜK-KN 2: E-Test Zertifikat (40%) Digitale Infrastruktur nutzen Digitaler Content erstellen Datenmanagement sicherstellen Verständliche Texte schreiben	ÜK-KN 2: Transferauftrag (60%) Transferauftrag «Mein Projekt» (eigenes Projekt im Betrieb umsetzen, dokumentieren und präsentieren)				
	 Zertifikatstest Transferauftrag (Werk)										

Einreichung nach ÜK 4 // Bewertung und Noteneingabe bis spätestens 15. August des 2. Lehrjahres
 Einreichung bis ÜK 10 // Bewertung und Noteneingabe bis spätestens 15. Mai des 3. Lehrjahres

Illustrazione 4: Programma CI Impiegati di commercio AFC SA



7.4 Apprendimento autorganizzato

Attraverso l'apprendimento autorganizzato (AA) secondo il principio del Blended learning, l'apprendimento può essere reso più individuale, flessibile ed efficace. Questo contribuisce a

- **promuovere l'autonomia delle persone in formazione:** Nell'apprendimento autorganizzato, le persone in formazione diventano responsabili del loro processo di apprendimento. Imparano a prendere le proprie decisioni e a perseguire in modo sistematico i loro obiettivi.
- **aumentare la motivazione ad apprendere:** Le persone in formazione possono integrare nell'apprendimento le esperienze acquisite nel loro personale lavoro quotidiano. Inoltre possono autonomamente monitorare e riconoscere i loro processi o progressi di apprendimento. Il tutto con effetti positivi sulla motivazione delle persone in formazione.
- **migliorare i risultati dell'apprendimento:** Attraverso l'apprendimento autorganizzato, le persone in formazione possono scegliere i propri metodi e strategie di apprendimento e adattarli alle proprie esigenze individuali. In questo modo possono migliorare i loro risultati di apprendimento e raggiungere più velocemente i loro obiettivi.
- **aumentare la flessibilità dell'apprendimento:** Con l'apprendimento autorganizzato, le persone in formazione possono scegliere in autonomia il tempo e il luogo della loro formazione. Questo consente di organizzare i loro processi di apprendimento in modo più flessibile e di integrarli meglio nella loro vita quotidiana.
- **tenere maggiormente conto delle esigenze individuali delle persone in formazione:** Con l'apprendimento autorganizzato le persone in formazione possono personalizzare i propri processi di apprendimento e adattarli ai propri interessi ed esigenze. Questo consente di adattare meglio l'apprendimento alle capacità e ai bisogni individuali delle persone in formazione.

7.5 Nota relativa all'insegnamento professionale - Corso interaziendale

Durante la formazione, le persone in formazione svolgono due controlli delle competenze del CI (CC-CI). Le note dei due CC-CI sono equivalenti e confluiscono nella procedura di qualificazione (PQ) come nota relativa all'insegnamento professionale - CI.

Struttura

Ogni CC-CI è costituito da diversi test di certificazione nonché da un incarico di trasferimento. La valutazione del test di certificazione è ponderata al 40% e quella dell'incarico di trasferimento al 60%.

	CC-CI 1	CC-CI 2
Test di certificazione (40%)	<ul style="list-style-type: none">– Gestire abilmente le interfacce aziendali– Gestire le richieste dei clienti su diversi canali	<ul style="list-style-type: none">– Utilizzare l'infrastruttura digitale– Garantire la gestione dei dati– Creare contenuti digitali– Scrivere dei testi comprensibili
Incarico di trasferimento (60%)	<ul style="list-style-type: none">– Gestire le richieste dei clienti	<ul style="list-style-type: none">– Il mio progetto



Elaborazione

L'introduzione ai CC-CI avviene nel CI (CI 2 e CI 4). L'elaborazione ha luogo dopo la formazione, al di fuori del CI. Per l'elaborazione dei due CC-CI, le aziende concedono alle persone in formazione un budget di tempo di 30 ore in azienda. Eventuali tempi di elaborazione aggiuntivi sono a carico delle persone in formazione e vanno ricavati al di fuori dell'orario di lavoro.

Le persone in formazione documentano l'attuazione degli incarichi di trasferimento sotto forma di un'opera multimediale nell'ambiente di lavoro e di apprendimento Konvink, che consegnano insieme ai risultati dei test di certificazione tramite lo strumento «Le mie prestazioni d'esame». Durante l'elaborazione, le persone in formazione sono accompagnate dai/dalle responsabili dei CI. Per l'elaborazione in azienda, i formatori in azienda supportano le persone in formazione come coach.

Scadenze di consegna e valutazione

il CC-CI 1 avviene dopo il CI 4, e quello per il CC-CI 2 dopo il CI 9. Le scadenze di consegna vincolanti sono stabilite dalla commissione dei corsi competente per il Cantone. Se la consegna dell'opera o del CC-CI non è effettuata entro la scadenza, viene detratta una intera nota. Se non viene rispettata la seconda scadenza indicata dalla commissione dei corsi, il CC-CI ottiene una valutazione di 1.0.

Questa valutazione viene effettuata dai/dalle responsabili dei CI. Ai fini di una valutazione uniforme ed equa, la CIFIC Svizzera ha sviluppato una griglia di valutazione standardizzata, messa a disposizione dei responsabili del CI su Konvink.

Definizione e comunicazione delle note

La valutazione e la definizione delle note sono soggette alle seguenti scadenze:

CC-CI 1: entro e non oltre il 15 agosto del secondo anno di formazione

CC-CI 2: entro e non oltre il 15 maggio del terzo anno di formazione

Le note dei CC-CI vengono inserite su Konvink e inviate alla piattaforma di scambio dati dei cantoni (BDEFT2). Una volta completata la valutazione e inserite le note, le persone in formazione e i loro formatori in azienda vengono informate del risultato.

Plagio

Il CC-CI deve essere svolto personalmente e individualmente da ciascuna persona in formazione. In caso di utilizzo di contenuti non creati autonomamente, ne devono essere sempre indicate le fonti. Consegnando il CC-CI, le persone in formazione confermano che questo è stato redatto in modo indipendente. La ripresa di testi e idee di origine esterna senza che ciò sia chiaramente specificato costituisce di norma una violazione del diritto d'autore. Un plagio viola il regolamento d'esame ed è conseguentemente sanzionato nella valutazione.

Disposizioni per lo svolgimento dei test di certificazione

In relazione con i due CC-CI, le persone in formazione sostengono in totale 6 test di certificazione su Konvink: 3 nell'ambito del controllo delle competenze del CI 1, e 3 nell'ambito del controllo delle competenze del CI 2. Per lo svolgimento dei test di certificazione si applicano le seguenti disposizioni:

- Le persone in formazione sostengono i test di certificazione nell'ambito delle fasi di autoapprendimento guidato, in un luogo a loro scelta.
- Lo svolgimento dei test è disposto dalla commissione dei corsi competente per il Cantone.
- I test di certificazione devono essere sostenuti come lavoro individuale e senza ausili.
- I test di certificazione possono essere sostenuti una sola volta.
- Le persone in formazione inviano il risultato del test di certificazione insieme all'incarico di trasferimento/opera come CC-CI entro la scadenza prevista. Le scadenze di consegna vincolanti sono stabilite dalla commissione dei corsi competente per il Cantone.



In caso di problemi tecnici durante l'elaborazione dei test di certificazione, si applicano le seguenti disposizioni:

- Se il test di certificazione viene avviato per sbaglio e terminato entro due minuti, il test può essere ripetuto.
- Se il test di certificazione viene interrotto anticipatamente a causa di un problema tecnico imputabile al fornitore del sistema Konvink, il test può essere ripetuto.
- Se il test di certificazione viene terminato anticipatamente a causa di un problema tecnico di altra natura (p. es. malfunzionamento del dispositivo, crash del sistema operativo, malfunzionamento di internet, ecc.) o di una procedura errata da parte della persona in formazione, il test non può essere ripetuto. In tal caso il test di certificazione si considera non sostenuto.
- In caso di controversie, fanno fede i dati risultanti nel sistema di reporting di Konvink.

Conservazione

I documenti associati alla valutazione per il CC-CI vengono archiviati automaticamente su Konvink. Il periodo di conservazione è di almeno un anno dalla divulgazione del risultato complessivo, dopo la conclusione della procedura di qualificazione in azienda o dopo la conclusione del processo di ricorso applicabile.



8 Luogo di formazione Scuola professionale

8.1 Basi

La formazione nelle scuole professionali si svolge sulla base dei piani di studio nazionali. Questi consentono un'attuazione uniforme e supportano gli insegnanti nella pianificazione e preparazione di lezioni orientate alle competenze operative.

Con i mezzi di apprendimento per l'insegnamento professionale, le persone in formazione hanno a disposizione su Konvink tutti i contenuti per l'insegnamento scolastico delle conoscenze professionali.

8.2 Opzioni

Le opzioni approfondiscono singoli campi di competenze operative, definiti nel profilo di qualificazione. Vengono svolte nel 3° anno di formazione nell'azienda di formazione e nella scuola professionale e consentono di promuovere individualmente i punti di forza e gli interessi delle persone in formazione. Per la scelta dell'opzione, in una prima fase i formatori in azienda verificano in quali aree le persone in formazione mostrano punti di forza o interessi individuali e quali opzioni sono implementabili nell'azienda. Tra le opzioni possibili, una viene scelta al più tardi entro la fine del secondo anno di formazione. La scelta viene effettuata congiuntamente dalla persona in formazione e dall'azienda di formazione. L'opzione non è riportata nel contratto di tirocinio né attestata nell'Attestato federale di capacità.

Sono disponibili le seguenti opzioni:

Impiegata/Impiegato di commercio AFC	Impiegata/Impiegato di commercio AFC con MP 1
<ul style="list-style-type: none">- Finanze- Comunicazione nella lingua nazionale- Comunicazione nella lingua straniera- Tecnologia	<ul style="list-style-type: none">- Finanze- Comunicazione nella lingua nazionale- Comunicazione nella lingua straniera

Per lingua nazionale si intende la lingua del luogo in cui si trova la scuola professionale. La lingua straniera è indicata da ciascun cantone.

8.3 Ambiti a scelta

All'inizio del tirocinio, le parti contraenti del contratto di tirocinio determinano l'ambito a scelta in consultazione con la scuola professionale. L'ambito a scelta viene impartito nel corso dei primi quattro semestri. L'ambito a scelta non è riportato nel contratto di tirocinio.

Ambito a scelta A: Seconda lingua straniera	Ambito a scelta B: Lavoro di progetto individuale
Nell'ambito a scelta A «Seconda lingua straniera», le persone in formazione approfondiscono la loro conoscenza orale e scritta di una seconda lingua nazionale (livello linguistico B1).	Nell'ambito a scelta B «Lavoro di progetto individuale», le persone in formazione acquisiscono la capacità di comunicare in un campo lavorativo multilingue e operare in un contesto interculturale in modo adeguato alla situazione. Allo stesso tempo elaborano un progetto individuale e interdisciplinare.

Nella definizione degli ambiti a scelta, è importante tenere fondamentalmente conto dell'affinità linguistica delle persone in formazione: L'ambito a scelta A è consigliato per giovani con una particolare propensione verso le lingue, e l'ambito a scelta B per altri talenti commerciali.



La maturità professionale (BM 1) integrata nella formazione professionale di base può essere sostenuta solo con l'ambito a scelta A. Alle persone in formazione che desiderano conseguire una maturità professionale post apprendistato (MP 2) viene consigliato di frequentare l'ambito a scelta A.

8.4 Mezzi di apprendimento per l'insegnamento professionale

Con l'Ofor 2023 vengono introdotte nella formazione commerciale di base competenze operative professionali intersettoriali. Queste competenze operative vengono impartite nella scuola professionale come insegnamento professionale e costituiscono la base per lo sviluppo delle competenze operative specifiche del ramo in azienda e nel CI. Al fine di consentire un'attuazione coordinata dell'insegnamento professionale nelle scuole professionali di tutta la Svizzera, la CSRFC, in qualità di organo responsabile della professione

Impiegata/Impiegato di commercio AFC, ha sviluppato mezzi di apprendimento per l'insegnamento professionale scolastico. Questi mezzi di apprendimento costituiscono la base per lo svolgimento dei lavori pratici del ramo SA e pertanto sono di grande utilità per la formazione in azienda. Inoltre, le persone in formazione possono prepararsi in modo ottimale per gli esami finali utilizzando i mezzi di apprendimento Insegnamento professionale.

La CIFC Svizzera fornisce un pacchetto di prodotti per la formazione delle persone in formazione che, oltre alla documentazione dell'apprendimento online per la formazione in azienda e ai supporti di apprendimento per il CI, contiene anche i mezzi di apprendimento per l'insegnamento professionale.

8.5 Maturità professionale

Se hanno assolto la scolarità obbligatoria con ottimi risultati nel livello secondario I e un elevato livello di motivazione scolastica, le persone in formazione possono ottenere la maturità professionale commerciale (MP con indirizzo Economia e servizi, tipo Economia). A questo scopo dispongono di un percorso di studio in una scuola universitaria professionale. La MP può essere conseguita durante la formazione professionale (BM 1) o dopo la formazione professionale (BM 2).

Condizioni di ammissione

Per poter conseguire una MP 1, devono essere soddisfatte le condizioni di ammissione regolate dal cantone di residenza e deve essere svolta una procedura di ammissione, solitamente un esame. La MP 1 dura tre anni e comprende sempre due giornate di scuola a settimana.

Chi non consegue la MP durante il tirocinio, può farlo al termine della formazione professionale. La MP 2 può essere conseguita come formazione a tempo pieno in due semestri o secondo un modello a tempo parziale in tre o quattro semestri. L'offerta disponibile viene decisa dai cantoni. Un prerequisito per una MP 2 è in ogni caso una formazione di base AFC terminata con successo e, a seconda del cantone di residenza, anche una procedura di ammissione superata.

Programma quadro e tabella delle lezioni

La base di riferimento per la formazione scolastica è il programma quadro generale per la maturità professionale, in vigore dal 2015 (<https://www.sbf.admin.ch/sbf/it/home>). Le materie insegnate nell'ambito della cultura generale approfondita sono suddivise in ambito fondamentale, ambito specifico e ambito complementare. Il programma quadro per la maturità professionale comprende una panoramica dettagliata delle lezioni.

Valutazione delle prestazioni

Contrariamente alla formazione come impiegata/impiegato di commercio AFC, l'insegnamento per la MP si struttura più per materie e meno per competenze operative. Come nella formazione professionale, le prestazioni scolastiche vengono valutate al termine di ogni semestre. La promozione viene decisa sulla base di tali valutazioni. Al termine di ogni semestre viene rilasciata una pagella relativa all'insegnamento per la MP. Se la prestazione non è sufficiente, la promozione al semestre successivo è solo provvisoria. Qualora i requisiti



minimi non vengano raggiunti neanche la seconda volta, l'insegnamento per la MP non può più essere seguito, mentre è possibile continuare la formazione come impiegata/impiegato di commercio AFC.

8.6 Nota relativa all'insegnamento professionale - Scuola professionale

La nota relativa all'insegnamento professionale e alla cultura generale copre i campi di competenze operative da A a E in base al profilo di qualificazione Impiegata/impiegato di commercio AFC e comprende anche l'ambito a scelta selezionato e l'opzione. Le certificazioni di lingua conseguite individualmente sono incluse nel portfolio personale delle persone in formazione, ma non sono rilevanti per la PQ. Ogni semestre, le persone in formazione svolgono i controlli delle competenze per ciascuno dei campi di competenze operative (più i controlli delle competenze per l'ambito a scelta o l'opzione selezionata). Questi prevedono, per ciascuno dei campi di competenze operative trattati, la verifica di conoscenza e comprensione (conoscenza dichiarativa) nonché delle abilità (conoscenza procedurale, applicazione). I singoli esami si svolgono in base ai seguenti obiettivi e metodi:

A: Conoscenza dichiarativa

Le persone in formazione elaborano vari compiti aperti e chiusi, dimostrando di disporre dei livelli di conoscenza/comprendimento richiesti.

B: Conoscenza procedurale

Le persone in formazione elaborano compiti basati su casi, ad esempio sotto forma di mini-casi, simulazioni pratiche, critical incidents / situazioni critiche per il successo o giochi di ruolo. In questo modo dimostrano di essere in grado di applicare le basi e le competenze acquisite.

C: Applicazione interdisciplinare

Al più tardi nell'ultimo semestre, in cui viene trattato un campo di competenze operative, le persone in formazione dimostrano di saper applicare la conoscenza dichiarativa e quella procedurale in diverse situazioni. Sono in grado di collegare tra di loro le proprie capacità e abilità fra le singole competenze individuali.

D: Valutazione del processo

Nella nota semestrale per il campo di competenze operative A confluiscono la pianificazione e la riflessione delle persone in formazione sullo sviluppo delle proprie competenze. A tal fine, le persone in formazione conducono, insieme al/alla docente, una valutazione della situazione individuale basata sul proprio portfolio personale. Le persone in formazione valutano il proprio processo individuale di sviluppo delle competenze e mostrano la loro competenza linguistica e comunicativa. Le note semestrali sono basate sulla griglia delle lezioni e confluiscono in parti uguali nella nota complessiva della pagella semestrale.



9 Procedura di qualificazione con esame finale

9.1 Basi

Le basi sono regolate nelle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione (PQ) con esami finali relative all'Ordinanza sulla formazione professionale di base della SEFRI del 16 agosto 2021 e al Piano di formazione del 16 agosto 2021 per Impiegata di commercio AFC/Impiegato di commercio AFC.

9.2 Sistematica generale della procedura di qualificazione

La PQ consente di determinare se la persona candidata ha acquisito le competenze operative necessarie per esercitare la professione con successo. La base per la procedura è il profilo di qualificazione per Impiegata/Impiegato di commercio AFC, punto 3.

		1° anno di tirocinio		2° anno di tirocinio		3° anno di tirocinio		Ponderazione nel certificato delle note			
Esami finali	Esame finale aziendale							LP	Nota determinante	30 %	
	Esame finale scolastico							CP / CG	Ø delle 5 voci d'esame (nota determinante, senza AS né opzione)	30 %	
Note relative all'insegnamento professionale	Nota relativa all'azienda	CCA 1	CCA 2	CCA 3	CCA 4	CCA 5	CCA 6	Ø dei 6 CCA	25%	40%	
	Nota relativa alla scuola professionale	CCO a	NS 1	NS 2	NS 3	NS 4	NS 5		Ø delle 6 NC		50%
		CCO b	NS 1	NS 2	NS 3	NS 4	NS 5	NS 6			
		CCO c	NS 1	NS 2	NS 3	NS 4	NS 5	NS 6			
		CCO d	NS 1	NS 2	NS 3	NS 4					
		CCO e	NS 1	NS 2	NS 3	NS 4					
		AS	NS 1	NS 2	NS 3	NS 4					
	Opzione					NS 1	NS 2				
Nota relativa ai CI			CC-CI 1			CC-CI 2		Ø dei 2 CC-CI	25%		

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

Illustrazione 5: Sistematica generale della PQ

9.3 Esami finali in azienda

Nel campo di qualificazione «Lavoro pratico» viene utilizzato un caso di studio guidato, specifico per il ramo. Qui la persona candidata deve dimostrare di saper svolgere le attività richieste in modo professionalmente corretto e adeguato alle necessità e alla situazione; L'esame per il campo di qualificazione «Lavoro pratico» si svolge nella lingua nazionale locale e in un luogo stabilito dalla commissione dei corsi competente per il cantone. Il caso di studio guidato, specifico per il ramo, viene elaborato oralmente e può comprendere anche sottoattività in forma scritta.

Le persone candidate ricevono il contesto iniziale di una tipica situazione quotidiana, incentrata su richieste di clienti, soluzioni oppure processi specifici del ramo. Alla persona candidata viene concesso un massimo di 30 minuti per familiarizzare con la situazione presentata e prepararsi. Il caso di studio guidato dura 50 minuti e si svolge sotto la guida di almeno due periti/e d'esame (PE). Non sono previste pause tra la preparazione per il caso e il tempo di svolgimento dell'esame, né durante l'esame. L'elaborazione del caso richiede competenze operative appartenenti ai campi di competenze operative da A ad E, conformemente al profilo di qualificazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC (escl. l'opzione e l'ambito a scelta della persona candidata).

La valutazione avviene mediante punti assegnati sulla base di criteri di valutazione predeterminati e standardizzati. La nota relativa al campo di qualificazione «Lavoro pratico» è una nota fondamentale, vale a dire che la persona candidata deve raggiungere un punteggio di almeno 4.0.



9.4 Esami finali nella scuola

Per il campo di qualificazione «Conoscenze professionali e cultura generale» viene verificato se la persona candidata abbia acquisito le conoscenze e competenze intersettoriali di base necessarie per esercitare la professione con successo. Questo campo di qualificazione comprende l'esame finale nella scuola professionale, che viene messo a punto e distribuito centralmente per ciascuna regione linguistica. L'esame si svolge verso la fine della formazione professionale di base e ha una durata complessiva di 4,75 ore. Le persone candidate vengono esaminate individualmente in forma orale da almeno due perite/i d'esame. L'esame scritto si svolge sotto forma di esame open book in un ambiente d'esame protetto, ossia significa con accesso a internet ma senza possibilità di comunicazione.

Sono oggetto d'esame i seguenti campi di competenze operative, ugualmente ponderati, (esclusa l'opzione e l'ambito a scelta), con le forme d'esame e le durate specificate di seguito:

Voce	Campo di competenze operative	Forma / Durata		Ponderazione
		Scritta	Orale	
1	A: Operare in forme lavorative e organizzative agili	-	30 min	20%
2	B: Interazione in un settore lavorativo interconnesso	75 min	-	20%
3	C: Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali	75 min	-	20%
4	D: Creazione di relazioni con clienti o fornitori	-	30 min	20%
5	E: Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale	75 min	-	20%

Per l'elaborazione delle voci dell'esame scritto, l'organizzazione degli esami mette a disposizione l'accesso a internet. La persona candidata porta all'esame un computer portatile personale e funzionante (BYOD) con i programmi necessari. Le condizioni quadro per l'elaborazione delle voci dell'esame orale sono definite nelle sezioni che seguono.

La valutazione avviene mediante punti assegnati sulla base di criteri di valutazione predeterminati e standardizzati per ciascun campo di competenze operative. I criteri di valutazione sono basati sullo strumento di valutazione «Conoscenze professionali e cultura generale», valido per tutte le scuole.

La nota relativa al campo di qualificazione «Conoscenze professionali e cultura generale» è una nota fondamentale, vale a dire che in questo campo di qualificazione la persona candidata deve raggiungere un punteggio di almeno 4.0.

Tutti i contenuti di cultura generale vengono impartiti come cultura generale integrata insieme alle conoscenze professionali nel campo di qualificazione «Conoscenze professionali e cultura generale» (cfr. art. 23 cpv. 1 lett. b dell'ordinanza sulla formazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC). La cultura generale è regolata dal Programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale Impiegata/Impiegato di commercio AFC.

Gli esami scritti vengono messi a punto centralmente per ciascuna regione linguistica, attuati in modo uniforme e svolti nel corso di due mezza giornate presso la scuola professionale. Gli esami orali vengono invece svolti nell'arco di diversi giorni.



10 **Indice delle figure**

Illustrazione 1: Panoramica della formazione	8
Figura 2: Strutturazione generale della formazione professionale	12
Illustrazione 3: Estratto di un esempio di piano di formazione per anno di tirocinio	13
Illustrazione 4: Programma CI Impiegati di commercio AFC SA	17
Illustrazione 5: Sistematica generale della PQ	24



11 Glossario dei termini più importanti

Termine	Descrizione sintetica
AA	Apprendimento autorganizzato
AFC	Attestato federale di capacità
AS A	Ambito a scelta seconda lingua straniera (1°/2° anno di tirocinio)
AS B	Ambito a scelta lavoro di progetto individuale (1°/2° anno di tirocinio)
BDEFT2	Piattaforma di scambio dati dei cantoni
Blended learning	Setting di apprendimento combinato con lezioni in presenza e fasi di autoapprendimento
BM 1	Maturità professionale conseguita durante la formazione di base
BM 2	Maturità professionale conseguita dopo il positivo completamento del tirocinio (formazione a tempo pieno o modello a tempo parziale)
CC-CI	Controllo delle competenze dei CI (nota relativa all'insegnamento professionale Corsi interaziendali)
CCA	Controllo delle competenze in azienda (nota relativa all'insegnamento professionale - Azienda)
CCO	Campo di competenze operative
CI	Corsi interaziendali
CIFC Svizzera	Comunità di interessi Formazione commerciale di base Svizzera
CO	Competenza operativa
Colloquio di qualificazione	Colloquio semestrale tra formatori e persone in formazione sul livello di formazione raggiunto
CSRFC	Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali
FBOA	Formazione di base organizzata dall'azienda
FBOS	Formazione di base organizzata dalla scuola
Griglia delle competenze	Strumento per lo sviluppo e la valutazione delle competenze
Incarico di trasferimento	Elemento per il controllo delle competenze dei CI
Konvink	Ambiente di lavoro e di apprendimento digitale
Lavoro pratico	Strumento finalizzato allo svolgimento di attività e azioni centrali e rilevanti
LP	Campo di qualificazione «Lavoro pratico»
MP	Maturità professionale
NCP	Nota complessiva pagella
NPS	Nota della pagella semestrale
Opzione	Approfondimento di una competenza operativa nella scuola professionale e in azienda (3° anno di tirocinio)
PE	Perita/Perito d'esame



Termine	Descrizione sintetica
Plagio	Violazione del diritto d'autore mediante appropriazione di testi e idee di altre persone senza indicarlo in modo esplicito
Portfolio personale	Documentazione individuale dell'apprendimento delle esperienze e conoscenze dei tre luoghi di formazione
PQ	Procedura di qualificazione con esami finali
SA	Servizi e amministrazione
SP	Scuola professionale
UA	Unità di apprendimento con conoscenze di base specifiche
SEFRI	Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione
Test di certificazione	Elemento per il controllo delle competenze dei CI



12 Dove reperire tutte le informazioni

Tema	Link
Ordinanza sulla formazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC (Ofor)	www.sbf.admin.ch/sbf/it/home
Piano di formazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC (Pfor)	www.sbf.admin.ch/sbf/it/home
Profilo di qualificazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC	www.sbf.admin.ch/sbf/it/home.html
Requisiti per le persone in formazione dal 2023	www.skkab.ch/it
Requisiti per i posti di tirocinio 2023	www.skkab.ch/it
Panoramica della formazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC SA	www.igkg.ch/it
Piano di formazione in azienda Impiegata/Impiegato di commercio AFC SA	www.igkg.ch/it
Disposizioni esecutive per la PQ con esami finali	www.skkab.ch/it
Strumenti di valutazione Azienda e Scuola professionale	www.skkab.ch/it
Programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale Impiegati di commercio AFC	www.skkab.ch/it
Concetto nazionale di attuazione per la SP Impiegati di commercio AFC (1°-3° anno di tirocinio)	www.skkab.ch/it
Programmi nazionali d'insegnamento per la SP Impiegata / Impiegato di commercio AFC con MP 1 (1°-3° anno di tirocinio)	www.skkab.ch/it
Programma d'insegnamento nazionale SP - Impiegati di commercio AFC FBOS (1°-2° anno scolastico)	www.skkab.ch/it
Programmi nazionali d'insegnamento - SP - Impiegati di commercio AFC, FBOS con MP 1 (1°-3° anno di tirocinio)	www.skkab.ch/it
Concetti di attuazione Ambito a scelta 2	www.skkab.ch/it
Strumenti di attuazione Ambito a scelta B	www.skkab.ch/it
Regolamento quadro per i corsi interaziendali	www.skkab.ch/it
Regolamento organizzativo dei corsi interaziendali Impiegato/Impiegata di commercio AFC SA	www.igkg.ch/it
Raccomandazioni per l'attuazione di percorsi di formazione abbreviati e prolungati	www.skkab.ch/it
Informazioni generali sul campo professionale commerciale	formazione-di-base-commerciale.ch