IGKG CIFC SCHWEIZ 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 CFP

Versione
26.06.2025, CIFC Svizzera

Contenuti

1	**Introduzione**	**3**
2	**Basi della formazione**	**4**
2.1	Organo responsabile della professione Impiegata/impiegato di commercio CFP	4
2.2	Ordinanza sulla formazione	4
2.3	Piano di formazione	4
3	**Profilo di qualificazione Impiegata/Impiegato di commercio CFP**	**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 CFP**	**9**
4.1	Profilo professionale	9
4.2	Associazione per la formazione professionale CIFC Svizzera	9
4.3	Commissioni cantonali dei corsi	9
4.4	Formazione di base ridotta	9
4.5	Titoli non formali	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	14
6.6	Colloquio di qualificazione / Rapporto di formazione	14
6.7	Nota relativa all'insegnamento professionale - 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	Mezzi di apprendimento per l'insegnamento professionale	21
8.3	Nota relativa all'insegnamento professionale - Scuola professionale	21
9	**Procedura di qualificazione con esame finale**	**23**
9.1	Basi	23
9.2	Sistematica generale della procedura di qualificazione	23
9.3	Esami finali in azienda	23
9.3.1	Struttura dell'esame e contenuti	24
9.3.2	Valutazione e calcolo delle note	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**	**28**

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 e introduce tutte le basi vincolanti per la formazione professionale di base come impiegata/impiegato di commercio CFP.

L'ambiente di lavoro e di apprendimento digitale Konvink è la piattaforma nazionale della CIFC 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 CFP e sul campo professionale commerciale 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 CFP

La formazione commerciale di base è la formazione professionale di base più scelta della Svizzera e può essere svolta a due livelli di formazione: Certificato professionale federale (CFP) e Attestato federale di capacità (AFC).

L'organo responsabile della professione Impiegata/impiegato di commercio CFP è la Comunità di interessi Formazione commerciale di base Svizzera (www.cifc.ch). La CIFC Svizzera è responsabile della qualità della formazione di base Impiegata/impiegato di commercio CFP e garantisce che la formazione soddisfi i requisiti dell'economia nel campo professionale commerciale. Inoltre la CIFC Svizzera rappresenta gli interessi 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 CFP (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 CFP (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 e documentate le specifiche situazioni di lavoro.

3 Profilo di qualificazione Impiegata/Impiegato di commercio CFP

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 CFP per poter svolgere con competenza le attività centrali per la professione.

Campi di competenze operative		Competenze operative			
a	Impostazione dello sviluppo professionale e personale	**a1**: Verificare lo sviluppo delle competenze commerciali	**a2**: Organizzare il proprio lavoro nel quadro delle attività quotidiane	**a3**: Gestire i cambiamenti nel settore lavorativo commerciale	**a4**: Integrare nel proprio operato temi sociali e politici di rilievo
b	Comunicazione con persone appartenenti a diversi gruppi d'interesse	**b1**: Accogliere i clienti e i fornitori	**b2**: Prendere nota delle richieste dei clienti e dei fornitori ed esaminarle	**b3**: Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori	
c	Collaborazione in processi lavorativi aziendali	**c1**: Collaborare all'interno di vari team per l'esecuzione di incarichi commerciali	**c2:** Gestire interfacce in processi aziendali secondo le istruzioni	**c3**: Eseguire processi di supporto in ambito commerciale	
d	Gestione di infrastrutture e utilizzo di applicazioni	**d1**: Organizzare riunioni ed eventi	**d2**: Utilizzare applicazioni in ambito commerciale		
e	Elaborazione di informazioni e contenuti	**e1**: Effettuare ricerche su informazioni in base all'incarico	**e2**: Elaborare contenuti riferiti all'azienda	**e3**: Analizzare ed elaborare dati riferiti all'azienda	

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 e impiegati di commercio CFP 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 CFP 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 CFP 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**

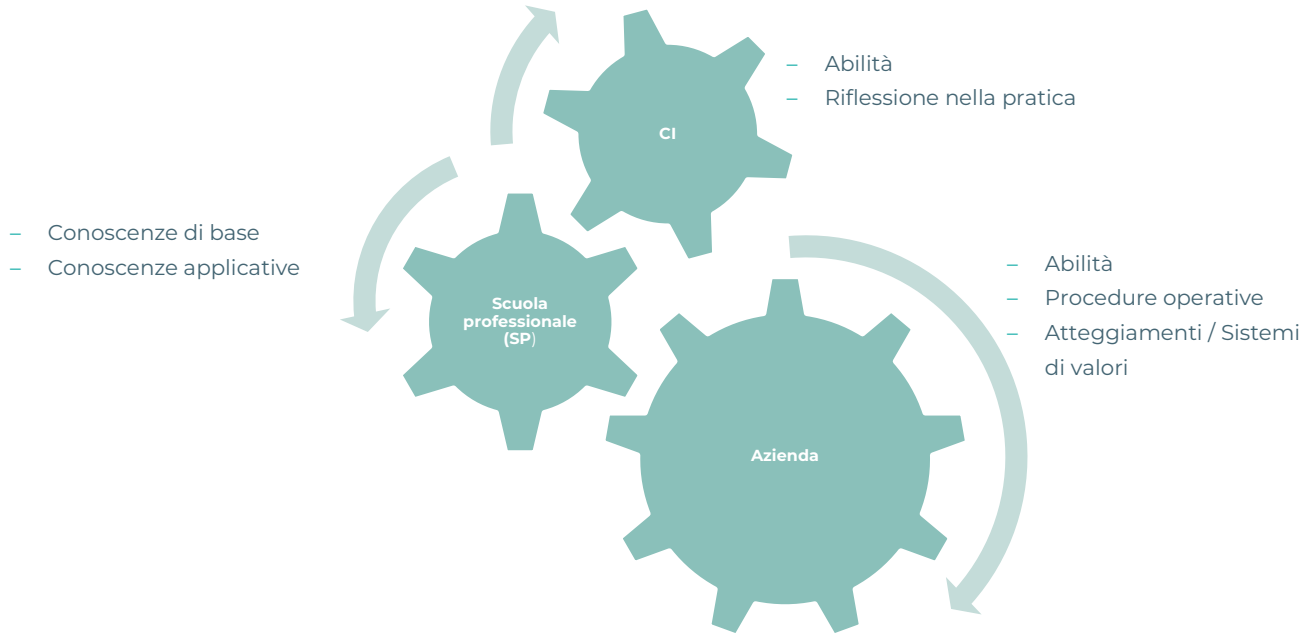
   Le persone in formazione portano la propria personalità e il proprio atteggiamento come strumenti importanti nelle loro attività professionali.

   Impiegate e impiegati di commercio CFP 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 professionale di base, la formazione nella pratica professionale si svolge in un'azienda di formazione, in una rete di aziende di tirocinio o simili, dove alle persone in formazione vengono insegnate le abilità pratiche della professione.

Corsi interaziendali (CI)

I CI servono principalmente a trasmettere e ad acquisire abilità fondamentali e conoscenze professionali specifiche. 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 CFP mostra la sequenza, specifica per la professione, in cui le singole competenze operative vengono sviluppate nei tre luoghi di formazione.

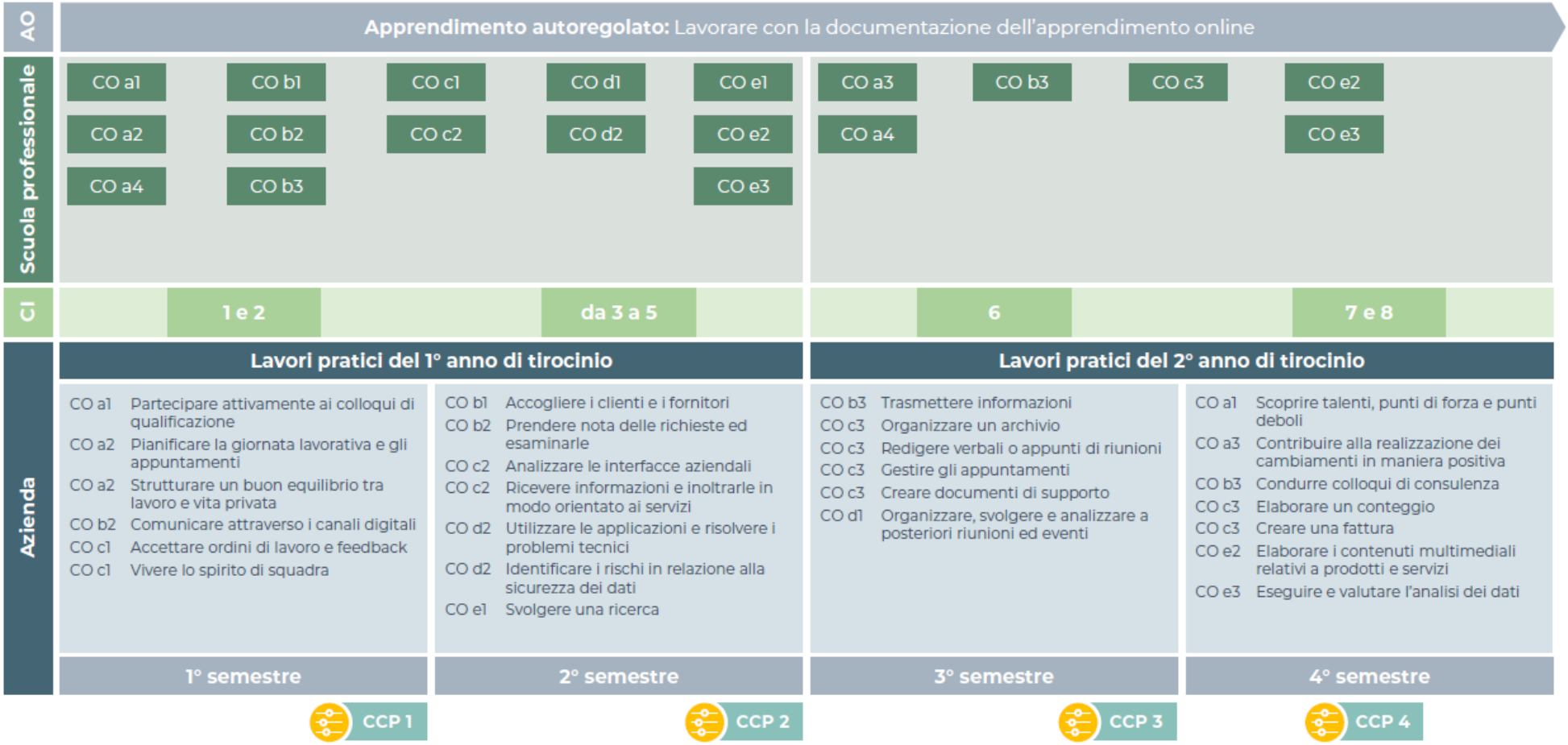


Figura 1: Panoramica della formazione

4 Impiegata/Impiegato di commercio CFP

4.1 Profilo professionale

Impiegate e impiegati di commercio CFP lavorano in aziende di dimensioni differenti attive in diversi rami e in luoghi d'impiego aziendali 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:

- Interagire con clienti e fornitori/trici
- Elaborare incarichi interni ed esterni
- Partecipare ai processi lavorativi aziendali
- Gestire infrastrutture interne
- Utilizzare applicazioni digitali
- Preparare informazioni e dati

4.2 Associazione per la formazione professionale CIFC Svizzera

Gli organi responsabili della professione Impiegata/Impiegato di commercio CFP 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 (CIFC Svizzera).

4.3 Commissioni cantonali dei corsi

L'attuazione del CI e la parte aziendale della procedura di qualificazione per Impiegata/Impiegato di commercio CFP è responsabilità delle commissioni cantonali dei corsi della CIFC Svizzera. Le commissioni cantonali dei corsi sono i referenti per le persone in formazione, per le aziende di formazione nonché per l'ispettorato cantonale.

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.

4.4 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 o conoscenze specifiche. In una formazione di base ridotta, si inizia direttamente dal 2° anno di formazione.

Per una formazione di base ridotta per Impiegata/Impiegato di commercio CFP 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 CFP.

- La parte aziendale dell'esame finale è identica a quella della formazione di base biennale.
- 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 8 giornate di CI e devono essere svolti i due controlli delle competenze del CI, salvo diverse disposizioni dell'autorità cantonale competente.

La riduzione della durata di una formazione di base richiede un'attenta **verifica delle competenze**. In tal caso la persona in formazione esegue un'autovalutazione ovvero il formatore/la formatrice professionale effettua una valutazione esterna riguardo alla griglia delle competenze per Impiegata/Impiegato di commercio CFP per il primo anno. Il confronto tra autovalutazione e valutazione esterna serve a identificare le competenze operative del primo anno di tirocinio che non sono state ancora sviluppate. Il programma di formazione appositamente adattato per la formazione di base ridotta viene elaborato in azienda.

4.5 Titoli non formali

La CIFC Svizzera supporta il pretirocinio d'integrazione (PTI) nella formazione commerciale di base e controllo delle competenze individuale (CCI). Entrambe le qualifiche non formali si orientano in base al profilo di qualificazione Impiegata/Impiegato di commercio CFP. In tal modo fissano degli standard per le offerte formative al di fuori della formazione professionale formale, creano trasparenza per tutti i soggetti coinvolti e migliorano una fruttuosa integrazione nel mercato del lavoro primario (www.igkg.ch/it).

Pretirocinio d'integrazione PTI «Formazione commerciale di base»

Durante il pretirocinio d'integrazione, della durata di un anno, le persone partecipanti sviluppano conoscenze pratiche specifiche oltre a basi scolastiche nel campo professionale della formazione commerciale di base. Il positivo completamento del pretirocinio d'integrazione consente il passaggio alla formazione professionale di base Impiegata/Impiegato di commercio CFP.

L'iscrizione presso le autorità cantonali competenti viene effettuata dall'ufficio responsabile, dall'insegnante della classe della scuola pre-professionale o dalle persone candidate stesse.

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 CFP 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 CIFC Svizzera 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 sotto la guida e la supervisione 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.

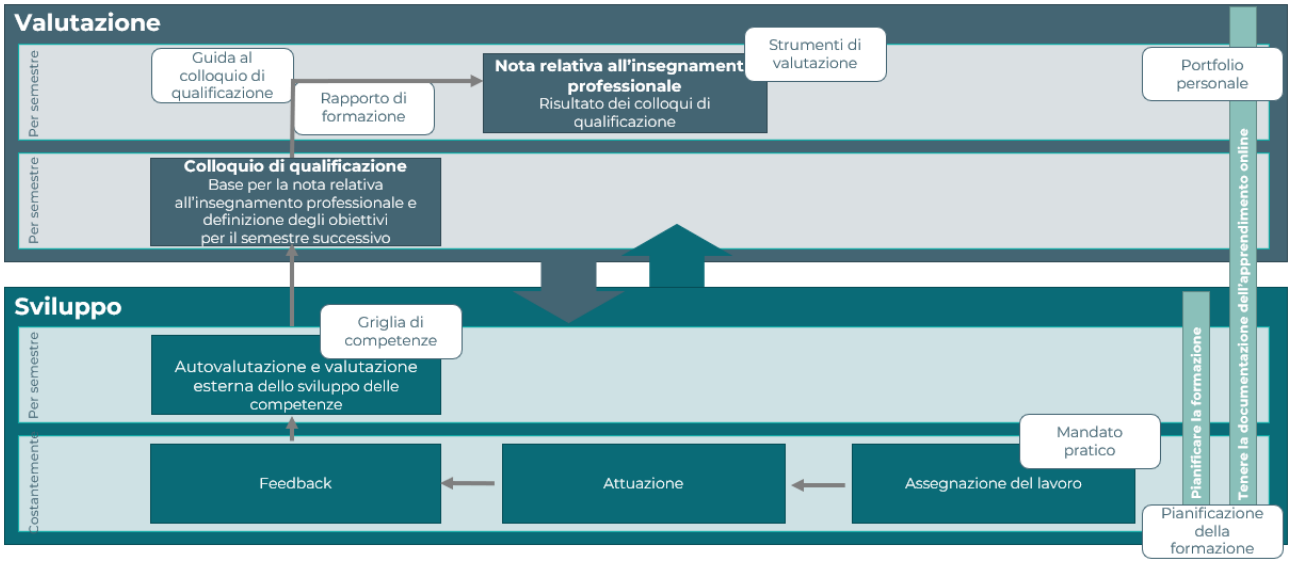


Figura 2: Strutturazione generale della formazione professionale

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.

		1° anno di tirocinio		2° anno di tirocinio			
Lavoro pratico	**Piano**	**Sem. 1**	**Sem. 2**	**Sem. 3**	**Sem. 4**	**da eseguire entro**	**Reparto/persona responsabile**
Campo di competenze operative A - Impostazione dello sviluppo professionale e personale							
a1 Partecipare attivamente ai colloqui di qualificazione	1	x					
a1 Scoprire talenti, punti di forza e punti deboli	4				x		
a2 Pianificare la giornata lavorativa e gli appuntamenti	1	x					
a2 Strutturare un buon equilibrio tra lavoro e vita privata	1	x					
a3 Contribuire alla realizzazione dei cambiamenti in maniera p	4				x		
Campo di competenze operative B - Comunicazione con persone appartenenti a diversi gruppi d'interesse							
b1 Accogliere i clienti e i fornitori	2		x				
b2 Prendere nota delle richieste ed esaminarle	2		x				
b2 Comunicare attraverso i canali digitali	1	x					
b3 Trasmettere informazioni	3			x			
b3 Condurre colloqui di consulenza	4				x		
Campo di competenze operative C - Collaborazione in processi lavorativi aziendali							
c1 Accettare ordini di lavoro e feedback	1	x					
c1 Vivere lo spirito di squadra	1	x					
c2 Analizzare le interfacce aziendali	2		x				
c2 Ricevere informazioni e inoltrarle in modo orientato ai	2		x				
c3 Organizzare un archivio	3			x			
c3 Elaborare un conteggio	4				x		
c3 Redigere verbali o appunti di riunioni	3			x			
c3 Creare una fattura	4				x		
c3 Gestire gli appuntamenti	3			x			
c3 Creare documenti di supporto	3			x			

Figura 3: Estratto di un piano di formazione campione 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.

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 relativa all’insegnamento professionale - 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 quattro note relative all’insegnamento professionale, con l’ultima che deve essere assegnata entro e non oltre il 15 maggio del quarto semestre di formazione. Le note relative all’insegnamento professionale vengono riconosciute e acquisite in caso di cambio di azienda.

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 CFP frequentano un totale di 8 giornate di CI. I CI servono alla trasmissione e all'acquisizione di abilità fondamentali. Oltre all'apprendimento di competenze operative specifiche della professione, il CI mira a promuovere la capacità di riflessione e supportare l'apprendimento autorganizzato. 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 svolge 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 autorganizzato. 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 coordinate in modo ottimale.

Giornate di CI con lezioni in presenza

Nel corso di 6 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 altri 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 8 giornate complessive di CI (CI 5 e CI 7) 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

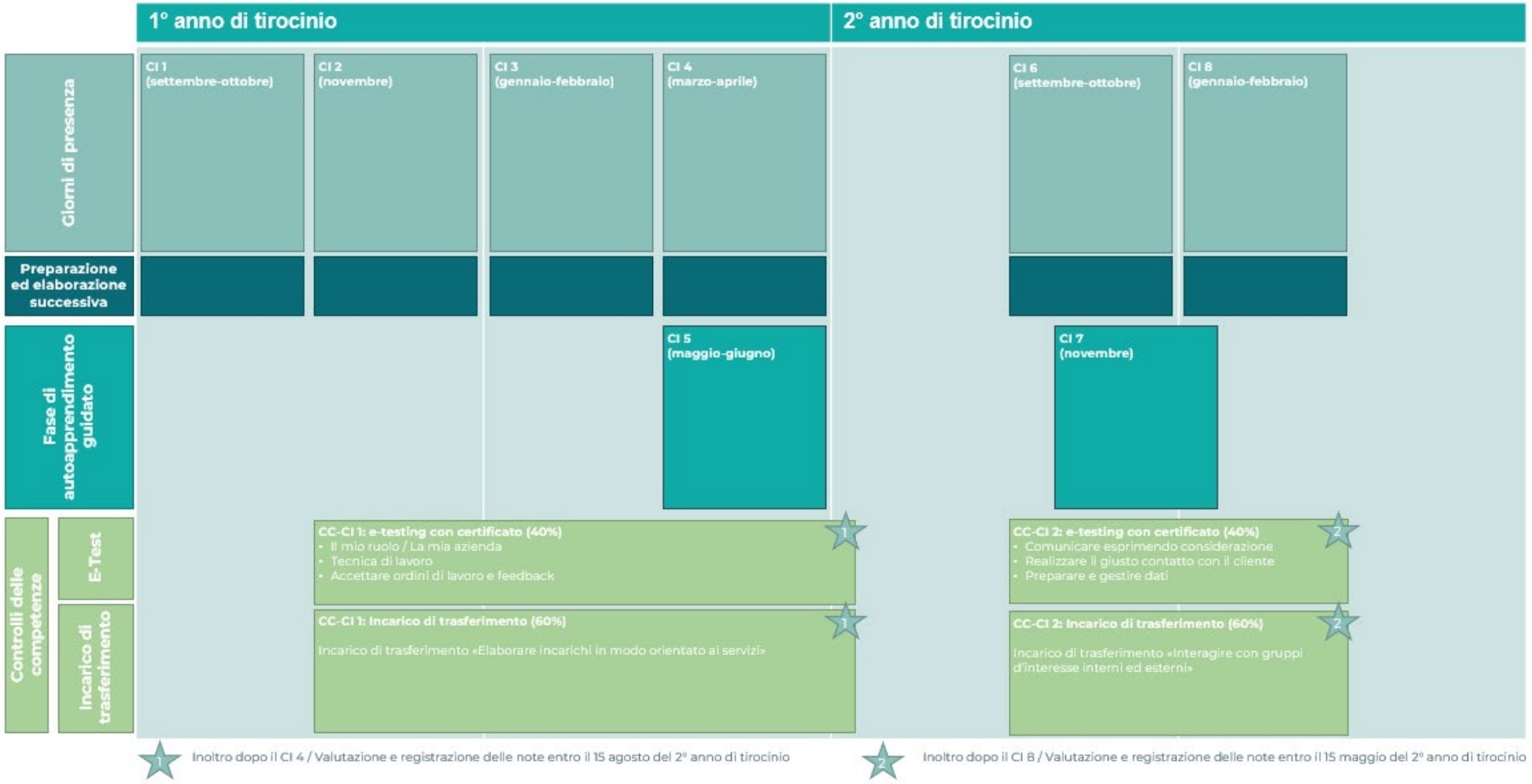


Figura 4: Programma CI – Impiegati di commercio CFP

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 %)	– Il mio ruolo in azienda come impiegata/impiegato di commercio CFP – Sviluppare la propria tecnica di lavoro – Accettare incarichi di lavoro e feedback	– Comunicare con stima e rispetto – Realizzare il giusto contatto con il cliente – Lavorare professionalmente in modo digitale
Incarico di trasferimento (60 %)	– Svolgere incarichi in modo orientato ai servizi	– Interagire con gruppi d'interesse interni ed esterni

Elaborazione

L'introduzione ai CC-CI avviene nel CI (CI 2 e CI 6). 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 8. Le scadenza 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.

Questa valutazione viene effettuata dai/dalle responsabili dei CI. Ai fini di una valutazione uniforme ed equa, la CIFC 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 dell'ultimo semestre

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.

Dichiarazione di originalità

Il lavoro svolto per l'incarico di trasferimento deve essere accompagnato da una dichiarazione di originalità compilata con tutti i dati necessari e firmata dalle persone formatrici e dalle apprendiste o dagli apprendisti. Con questo documento, entrambe le parti attestano che l'incarico di trasferimento è stato elaborato in maniera autonoma, utilizzando esclusivamente le fonti e gli ausili specificati e che tutte le parti riprese da altre fonti sono state regolarmente segnalate. Inoltre, qualora si utilizzino strumenti basati sull'intelligenza artificiale, le parti dichiarano di aver verificato attentamente i loro contributi e di aver reso noto tale utilizzo. La mancata dichiarazione dell'uso di detti strumenti rappresenta un'infrazione nei confronti della dichiarazione di originalità ed è considerata al pari di un plagio, nonché opportunamente sanzionata.

Disposizioni relative al trattamento dei test di certificazione

Le seguenti disposizioni si applicano al trattamento dei test di certificazione:

- Prima di affrontare il test di certificazione, le persone in formazione completano il rispettivo test di apprendimento.
- 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.
- Le persone in formazione garantiscono che il loro dispositivo sia perfettamente funzionante, non presenti problemi tecnici e abbia una batteria carica a sufficienza, e si assicurano di avere una connessione internet stabile (se possibile tramite rete LAN).
- 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 2:00 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 professionale scolastico.

8.2 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 CIFC, in qualità di organo responsabile della professione

Impiegata/Impiegato di commercio CFP, ha sviluppato mezzi di apprendimento per l'insegnamento professionale scolastico. Questi mezzi di apprendimento costituiscono la base per lo svolgimento dei lavori pratici 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 per l'insegnamento professionale.

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

8.3 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 conformemente al profilo di qualificazione Impiegata/Impiegato di commercio CFP. Ogni semestre, lo studente acquisisce la prova della competenza in ciascuna delle campi di competenze operative pratica trattate. Una nota della pagella semestrale per l'insegnamento delle conoscenze professionali e della cultura generale si basa, secondo le possibilità, su due o tre controlli delle competenze per ciascun campo di competenze operative trattato. Questi controlli delle competenze prevedono, per ciascuno dei campi di competenze operative trattati, la verifica di conoscenza e comprensione (conoscenza dichiarativa) nonché delle abilità (conoscenza procedurale, applicazione). È tuttavia anche possibile progettare singoli esami in modo tale che contengano solo compiti afferenti all'area della conoscenza dichiarativa o della conoscenza procedurale. I singoli esami si basano sui seguenti obiettivi e metodi:

A: Conoscenza dichiarativa

Le persone in formazione elaborano vari compiti aperti e chiusi, dimostrando di disporre dei livelli di conoscenza/comprensione 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 30 giugno 2021 per Impiegata di commercio CFP/Impiegato di commercio CFP.

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 CFP, punto 3.

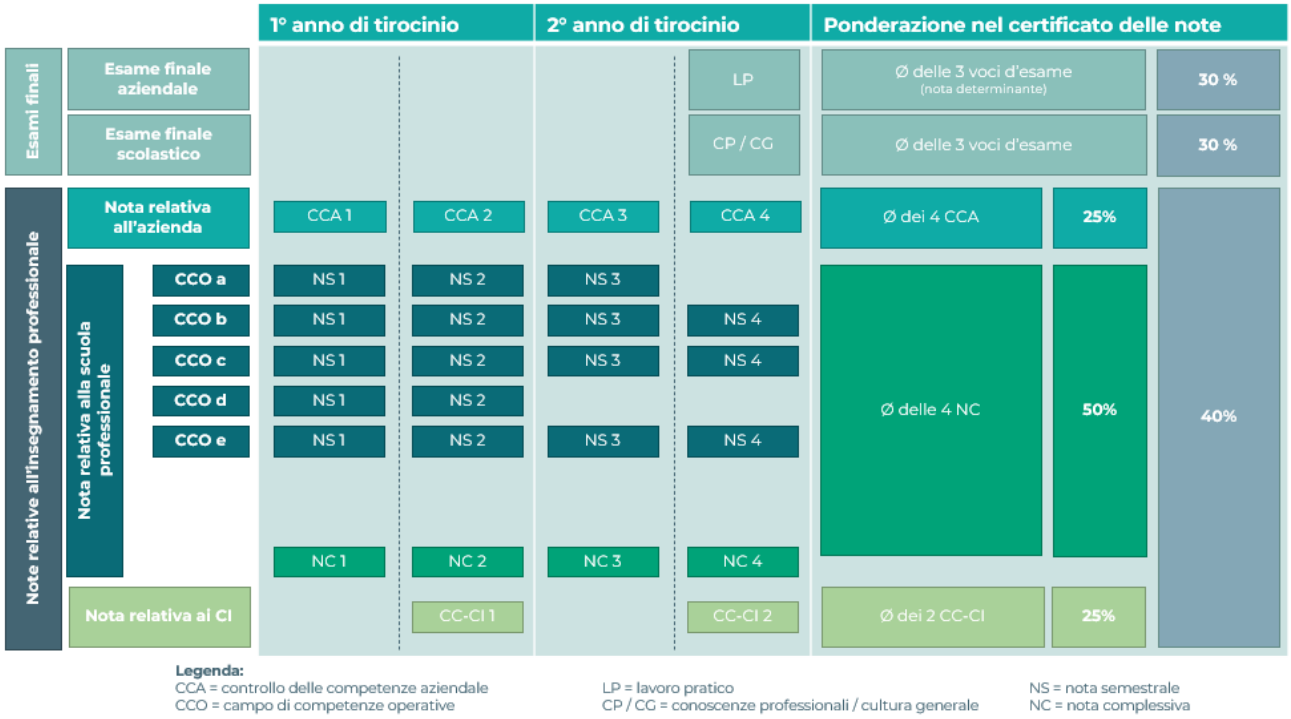


Figura 5: Sistematica generale della PQ

9.3 Esami finali in azienda

Nel campo di qualificazione «Lavoro pratico» viene utilizzato un caso di studio guidato. In questo caso la persona candidata deve dimostrare di saper svolgere le attività richieste in modo professionalmente corretto e adeguato alle necessità e alla situazione. L'esame si svolge nella lingua nazionale locale e in una sede centrale stabilita dalle commissioni cantonali dei corsi di CIFC Svizzera.

Il lavoro pratico ha una durata di 40 minuti, più 15 minuti di tempo per la preparazione (distribuiti per le tre voci d'esame), ed è condotto da due periti/perite d'esame. Durante l'esame non sono previste pause. Il caso di studio guidato è suddiviso in tre voci che fanno riferimento ai campi di competenze operative (CCO) da «a» fino a «e».

9.3.1 Struttura dell’esame e contenuti

Voce	CCO	Metodo	Durata	Punteggio massimo
1	a: Impostazione dello sviluppo professionale e personale	esercizio con casella di posta elettronica	10 min	9
2	b: Comunicazione con persone appartenenti a diversi gruppi d’interesse	gioco di ruolo	15 min	9
3	c: Collaborazione in processi lavorativi aziendali d: Gestione di infrastrutture e utilizzo di applicazioni e: Elaborazione di informazioni e contenuti	1 simulazione pratica 2 situazioni critiche determinanti per il successo	15 min	18
Totale			**40 min**	**36**

Ogni voce è costituita da:

- **Tempo per la preparazione (5 min):** i candidati/le candidate possono scrivere appunti che potranno utilizzare nel corso dell’esame.
- **Svolgimento con riferimento alla pratica:** dopo aver elaborato il compito viene richiesto un riferimento pratico specifico. I candidati/le candidate descrivono, riflettono e forniscono una motivazione per la loro attività professionale.

9.3.2 Valutazione e calcolo delle note

La valutazione avviene sulla base di criteri di valutazione standardizzati e trasparenti. Ogni voce viene valutata con i punti (0–3) ottenuti dalla qualità della prestazione nei tre campi:

- Completezza
- Correttezza professionale
- Rilevanza nella pratica

La conversione del punteggio complessivo (max. 36) in una nota avviene secondo la formula (punti ottenuti × 5 / 36) + 1. La nota viene arrotondata a un decimale. L’esame si considera superato se si ottiene almeno la nota 4.0.

Informazioni dettagliate sul lavoro pratico sono fornite nelle istruzioni per l’esame finale Impiegata/Impiegato di commercio CFP.

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 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 per il campo di qualificazione «Conoscenze professionali e cultura generale» viene condotto, seconda della voce, nella lingua nazionale locale o in una lingua straniera. L'esame si svolge verso la fine della formazione professionale di base e ha una durata complessiva di 110 minuti. La persona in formazione viene esaminata in forma scritta e orale. Nelle prove orali viene esaminata individualmente da 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, con le forme d'esame e le durate specificate di seguito:

		Forma / Durata		Pondera-zione
Voce	**Campo di competenze operative**	**Scritta**	**Orale**	
1	a: Impostazione dello sviluppo professionale e personale	-	30 min	25%
2	b: Comunicazione con persone appartenenti a diversi gruppi d'interesse	-	20 min	25%
3	c: Collaborazione in processi lavorativi aziendali d: Gestione di infrastrutture e utilizzo di applicazioni e: Elaborazione di informazioni e contenuti	60 min	-	50%

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 per il campo di qualificazione «Conoscenze professionali e cultura generale» deriva dalla media ponderata delle note relative alle tre voci, arrotondate alla prima cifra decimale.

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. 19 cpv. 1 lett. b dell'ordinanza sulla formazione Impiegata/Impiegato di commercio CFP). La cultura generale è regolata dal Programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale Impiegata/Impiegato di commercio CFP.

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

10 Indice delle figure

Figura 1: Panoramica della formazione 8
Figura 2: Strutturazione generale della formazione professionale 12
Figura 3: Estratto di un piano di formazione campione per anno di tirocinio 13
Figura 4: Programma CI – Impiegati di commercio CFP 17
Figura 5: Sistematica generale della PQ 23

11 Glossario dei termini più importanti

Concetto	Descrizione sintetica
AA	Apprendimento autorganizzato
BDEFT2	Piattaforma di scambio dati dei cantoni
Blended learning	Setting di apprendimento combinato con lezioni in presenza e fasi di autoapprendimento
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
CFP	Certificato federale di formazione pratica
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
CP / CG	Campo di qualificazione «Conoscenze professionali e cultura generale»
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»
NCP	Nota complessiva della pagella
NPS	Nota pagella semestrale
Ofor	Ordinanza sulla formazione professionale di base
Pfor	Piano di formazione relativo alla formazione professionale di base
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
Rapporto di formazione	Sintesi scritta dei risultati del colloquio di qualificazione
SP	Scuola professionale
SEFRI	Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione
Test di certificazione	Elemento per il controllo delle competenze dei CI
UA	Unità di apprendimento con conoscenze di base specifiche

12 Dove reperire tutte le informazioni

Tema	Link
Ordinanza sulla formazione Impiegata/Impiegato di commercio CFP (Ofor)	www.sbfi.admin.ch/sbfi/it/home.html
Piano di formazione Impiegata/Impiegato di commercio CFP (Pfor)	www.sbfi.admin.ch/sbfi/it/home
Profilo di qualificazione Impiegata/Impiegato di commercio CFP	www.sbfi.admin.ch/sbfi/it/home
Panoramica della formazione Impiegati/Impiegate di commercio CFP	www.igkg.ch/it
Piano di formazione in azienda Impiegati di commercio CFP	www.igkg.ch/it
Disposizioni esecutive per la PQ con esami finali	www.igkg.ch/it
Strumenti di valutazione Azienda e Scuola professionale	www.igkg.ch/it
Programma d'insegnamento nazionale per la cultura generale di impiegate/impiegati di commercio CFP	www.igkg.ch/it
Programma d'insegnamento nazionale SP - Impiegate/Impiegati di commercio CFP (1° anno di tirocinio)	www.igkg.ch/it
Programma d'insegnamento nazionale SP - Impiegate/Impiegati di commercio CFP (2° anno di tirocinio)	www.igkg.ch/it
Regolamento quadro per i corsi interaziendali	www.skkab.ch/it
Regolamento organizzativo dei CI – Impiegati di commercio CFP	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