



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

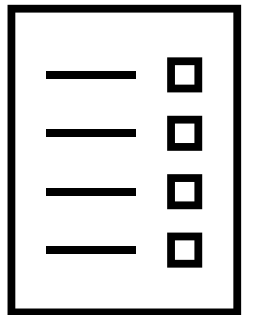


Benvenuti al webinar «Reclutamento di nuovi impiegati di commercio AFC»

21 novembre 2022

3 Agenda

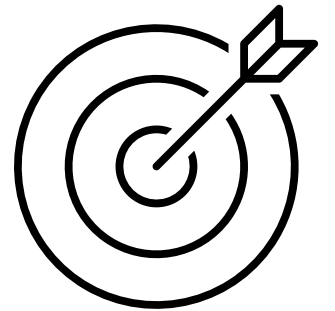
- Obiettivi
- Premesse
- Relatori
- La nuova formazione commerciale
- Scuola professionale
- Formazione in azienda
- Apprendimenti chiave e conclusione per il reclutamento
- Giro di domande



Obiettivi

5 Obiettivi

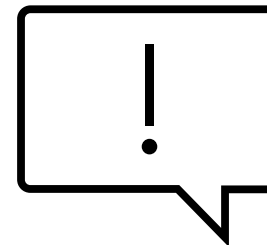
- Conoscere il profilo di qualificazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC a partire dal 2023
- Conoscere i requisiti per le persone in formazione
- Conoscere i nuovi elementi della formazione aziendale
- Sapere cosa considerare per il reclutamento delle nuove persone in formazione
- Chiarire eventuali dubbi



Premesse

7 Premesse

- Il webinar è rivolto agli specialisti RU e ai formatori di aziende di tirocinio del ramo S&A in Ticino.
- Il contenuto si focalizza sulla formazione di base organizzata dall'azienda (FOA).
- Esistono webinar specifici per l'AFC e per il CFP (cfr. titolo del webinar).
- Il webinar sarà registrato e alla fine della serie di webinar sarà messo a disposizione sul sito web della CIFIC Svizzera.
- Anche l'handout della presentazione sarà messo a disposizione per il download.
- Avrete la possibilità di porre domande tramite la chat, ma solo alla fine del webinar.



Relatori

9 Relatori

Antonije Milanovic



Docente / Progettista didattico
Istituto della formazione continua

Nicoletta Cavagna



Docente / Progettista didattico
Istituto della formazione continua



La nuova formazione commerciale

11 Un mondo del lavoro in cambiamento

Mega-tendenze

- Digitalizzazione
- Automazione/Robotica
- Sviluppo demografico
- Globalizzazione

Competenze del futuro

- Mindset (apprendimento permanente, disponibilità ai cambiamenti, capacità di adattamento)
- Lavoro digitale
- Collaborazione interpersonale
- Orientamento ai clienti
- Capacità di risolvere i problemi
- Competenze sociali e personali (focus generalmente più marcato)



12 Competenze operative Impiegata/Impiegato di commercio AFC

Campi di competenze operative		Competenze operative					
a	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 campo lavorativo interconnesso	b1: Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali	b2: Coordinare interfacce nei processi aziendali	b3: Partecipare a discussioni tecniche di natura economica	b4: Svolgere compiti di gestione di progetto commerciali ed elaborare sottoprogetti	b5: Contribuire all'organizzazione di processi di cambiamento all'interno dell'azienda	
c	Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali	c1: Pianificare, coordinare e ottimizzare compiti e risorse nel settore lavorativo commerciale	c2: Coordinare e attuare processi commerciali di supporto	c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali	c4: Realizzare attività di marketing e di comunicazione	c5: Seguire e controllare processi finanziari	c6: Elaborare compiti nell'ambito della contabilità finanziaria (opzione «finanze»)
d	Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori	d1: Accogliere le richieste dei clienti o dei fornitori	d2: Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori	d3: Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori	d4: Curare le relazioni con i clienti o i fornitori	d5: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua nazionale (opzione «comunicazione nella lingua nazionale»)	d6: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua straniera (opzione «comunicazione nella lingua straniera»)
e	Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale	e1: Utilizzare applicazioni nel settore commerciale	e2: Ricercare e valutare informazioni in ambito economico e commerciale	e3: Analizzare e preparare statistiche e dati riferiti all'azienda e al mercato	e4: Preparare a livello multimediale contenuti riferiti all'azienda	e5: Installare e gestire tecnologie in ambito commerciale (opzione «tecnologia»)	e6: Analizzare in azienda grandi quantità di dati riferiti agli incarichi (opzione «tecnologia»)



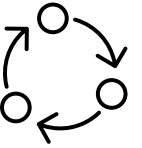
13 Il posto di lavoro quale luogo di formazione centrale



14 Panoramica delle novità principali (1/2)

Cooperazione tra i luoghi di formazione

- Competenze operative applicabili a tutti i rami
- Pianificazione della formazione coordinata tra tutti i luoghi di formazione
- Strumenti di attuazione identici (mandato pratico / lavoro pratico finale)
- Mezzi di apprendimento scolastici per le conoscenze professionali
- Documentazione dell'apprendimento digitale
- Portfolio personale



Forme di apprendimento e setting di apprendimento

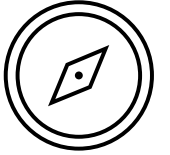
- **Apprendimento autogestito**, individualizzato = **responsabilità alla persona in formazione**
- Accompagnamento e coaching
- Acquisizione di prime esperienze nella gestione di progetti da parte delle persone in formazione
- Setting di apprendimento ibridi
- Strumenti digitali



15 Panoramica delle novità principali (2/2)

Orientamento alle competenze operative

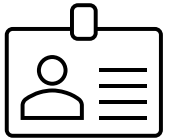
- Orientamento coerente alle competenze operative nei luoghi di formazione azienda, scuola professionale e CI.
- Alla fine della formazione gli aspiranti professionisti sono in grado di agire nella loro professione.
- Situazioni di lavoro centrali quale priorità, allontanamento dalle «tipiche materie di formazione».



Individualizzazione e flessibilizzazione della formazione

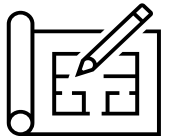
Interessi e punti forti delle persone in formazione nonché esigenze delle aziende di tirocinio:

- ambiti a scelta;
- opzioni;
- maturità professionale parallela alla formazione;
- portfolio personale;
- profilo professionale coordinato tra i livelli CFP e AFC.



Strumenti di attuazione per la pratica

- Standard minimi per i 19 rami di formazione e d'esame.
- Sviluppo delle competenze: mandati pratici e griglie di competenze.
- Valutazione delle competenze: colloquio di qualificazione e rapporto di formazione, nota relativa all'insegnamento professionale (strumento di valutazione per il controllo delle competenze nell'azienda).



16 Requisiti per le persone in formazione (1/2)

	Impiegata/Impiegato di commercio CFP	Impiegata/Impiegato di commercio AFC	Impiegata/Impiegato di commercio AFC con maturità professionale integrata (MP1)
Titolo	Certificato federale di formazione pratica	Attestato federale di capacità	Attestato federale di capacità con maturità professionale
Durata	2 anni	3 anni	3 anni
Requisiti scolastici	- Assolvimento della scolarità obbligatoria Buona conoscenza orale e scritta della lingua nazionale regionale - Prerequisiti per l'apprendimento di una lingua straniera	- Assolvimento della scolarità obbligatoria con risultati da medi a buoni Buona conoscenza orale e scritta della lingua nazionale regionale - Prerequisiti per l'apprendimento di due lingue straniere	- Assolvimento della scolarità obbligatoria con risultati da buoni a ottimi nel livello secondario I Buona motivazione all'apprendimento scolastico ed eventuale superamento di un esame d'ingresso (disciplinato a livello cantonale)
Tipo di formazione	Formazione duale nell'azienda formatrice e nella scuola professionale	Formazione duale nell'azienda formatrice e nella scuola professionale (FBOA) o formazione scolastica a tempo pieno con tirocinio integrato (FBOS)	Formazione duale nell'azienda formatrice e nella scuola professionale (FBOA) o formazione scolastica a tempo pieno con tirocinio integrato (FBOS)
Formazione scolastica	1° anno di tirocinio: 2 giorni alla settimana 2° anno di tirocinio: 1 giorno alla settimana	1° anno di tirocinio: 2 giorni alla settimana 2° anno di tirocinio: 2 giorni alla settimana 3° anno di tirocinio: 1 giorno alla settimana	2 giorni a settimana durante l'intera formazione Formazione generale approfondita in matematica, storia, politica, tecnologia e ambiente (v. Programma quadro per la MP).



17 Requisiti per le persone in formazione (2/2)

	Impiegata/Impiegato di commercio CFP	Impiegata/Impiegato di commercio AFC	Impiegata/Impiegato di commercio AFC con maturità professionale integrata (MP1)
Campi di competenze operative	• Impostazione dello sviluppo professionale e personale • Comunicazione con persone appartenenti a diversi gruppi d'interesse • Collaborazione in processi lavorativi aziendali • Gestione di infrastrutture e utilizzo di applicazioni • Elaborazione di informazioni e contenuti	• Forme lavorative e organizzative agili • Interazione in un campo lavorativo interconnesso • Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali • Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori • Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale	Valgono gli stessi campi di competenze operative di Impiegata/impiegato di commercio AFC.
Lingue straniere	Nell'ambito della loro formazione, tutte le persone in formazione imparano una lingua straniera al livello A2 . La lingua è stabilita dal Cantone.	Nell'ambito della loro formazione, tutte le persone in formazione imparano due lingue straniere . Nella prima lingua straniera, stabilita dal Cantone, le persone in formazione acquisiscono competenze orali e scritte approfondite (livello B1). La seconda lingua straniera viene insegnata nel quadro degli ambiti a scelta.	Sia nell'ambito fondamentale della formazione per l'AFC sia in quello della maturità professionale vengono insegnate due lingue straniere . Per questo le persone in formazione che assolvono la maturità professionale svolgono più lezioni nelle lingue straniere, raggiungendo così in entrambe le lingue un livello di competenza elevato, di almeno B2 .
Prospettive	• Entrare nel mercato del lavoro • Passare alla formazione professionale di base Impiegata/impiegato di commercio AFC (2 o 3 anni, in base ai requisiti personali) • Formazioni continue a livello di certificato (senza un titolo federale)	• Entrare nel mercato del lavoro • Una formazione professionale superiore (esami di professione ed esami professionali superiori, scuole specializzate superiori) • Conseguire la maturità professionale (MP2) dopo l'apprendistato	• Entrare nel mercato del lavoro • Studiare in una scuola universitaria professionale • In presenza di determinati requisiti, studiare presso un'alta scuola pedagogica • Sostenere l'esame passerella verso scuole universitarie / università



Link: [Requisiti per le persone in formazione 2023](#)

Scuola professionale

19 Ambiti a scelta

Ambito a scelta A

- Seconda lingua straniera (conoscenze orali e scritte approfondite)

Ambito a scelta B

- Lavoro di progetto individuale (comunicazione orale e acquisizione di competenze culturali in una seconda lingua straniera, cfr. sopra)

L'ambito a scelta è definito dalle parti contraenti del contratto di tirocinio e insegnato **durante i primi quattro semestri**. La scelta **non è disciplinata nel contratto di tirocinio**. La scuola professionale sostiene la presa di una decisione «all'inizio della formazione».



20 Opzioni

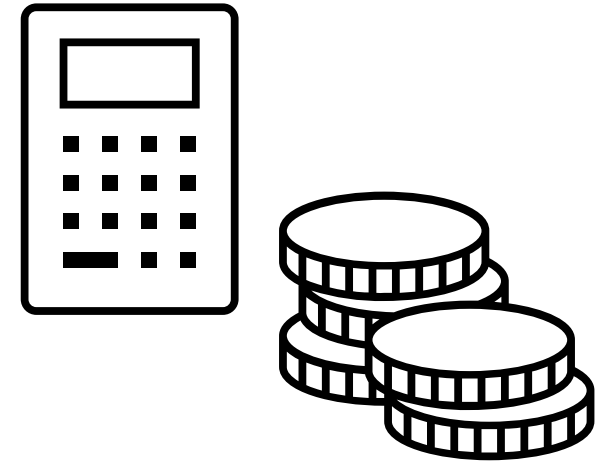
- Sono insegnate nel terzo anno di tirocinio.
- Sono definite dalle parti contraenti del contratto di tirocinio.
- L'azienda di tirocinio sostiene le persone in formazione nell'attuazione dell'opzione.

- **Finanze**
 - Compiti di contabilità, contabilità relativa agli stipendi, elaborazione della chiusura annuale.
- **Comunicazione nella lingua nazionale**
 - Consulenze e vendite complesse nella lingua nazionale regionale.
- **Comunicazione nella lingua straniera**
 - Consulenze e vendite complesse nella prima lingua straniera.
- **Tecnologia**
 - Installare e gestire banche dati e sistemi di amministrazione di informazioni.
 - Analizzare grandi quantità di dati e preparare i risultati.



21 Contabilità

- La contabilità è tuttora parte integrante della formazione di tutti gli impiegati di commercio e le persone in formazione apprendono le basi della contabilità a partita doppia.
- Temi di approfondimento sono trasmessi nell'opzione «finanze» durante il terzo anno di tirocinio.



22 Cambiamento di livello

Impiegata/Impiegato di commercio con maturità professionale integrata → Impiegata/Impiegato di commercio AFC

- In caso di prestazione insufficiente, si può passare alla formazione AFC senza ripetere l'anno.
- Per il passaggio inverso sussistono condizioni cantonali specifiche.

Impiegata/Impiegato di commercio AFC → Impiegata/Impiegato di commercio CFP

- In caso di prestazione nuovamente insufficiente nella formazione AFC e di rischio di non concludere il tirocinio, è possibile ripetere l'anno d'intesa con la Divisione della formazione professionale.
- Se ciò non fosse opportuno, il contratto di tirocinio può essere sciolto.
- A seconda dell'azienda di tirocinio, dopo lo scioglimento del contratto si può rimanere nella stessa azienda e passare a una formazione CFP anziché AFC.
- In caso di passaggio dalla formazione AFC di base su tre anni alla formazione CFP di base su due anni, è necessario lo scioglimento del contratto di tirocinio e, di conseguenza, la stipulazione di un nuovo contratto, dal momento che la formazione CFP porta a una professione **indipendente**.



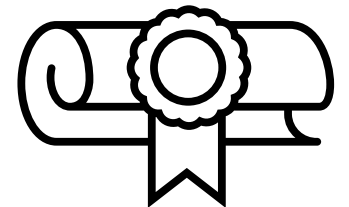
23 Impiegata/Impiegato di commercio CFP → AFC

Formazione di base Impiegata/Impiegato di commercio CFP su due anni dal 2023

- Accesso pratico alla professione commerciale
- Accesso successivo alla formazione di base AFC abbreviata
- Nessun indirizzo specifico dei rami

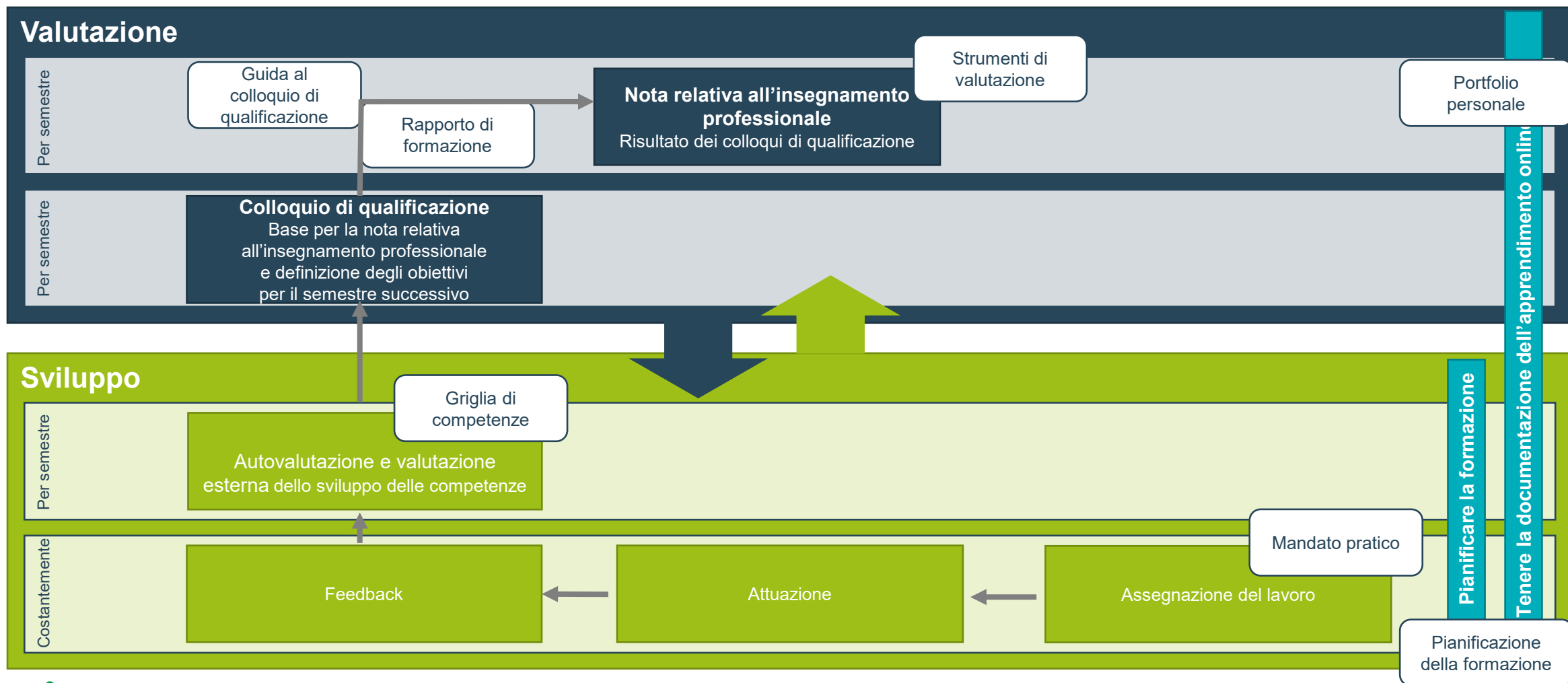
Formazione AFC abbreviata su due anni

- Le persone che frequentano la formazione AFC abbreviata dal 2023 al 2025 seguono ancora la vecchia ordinanza sulla formazione professionale di base.



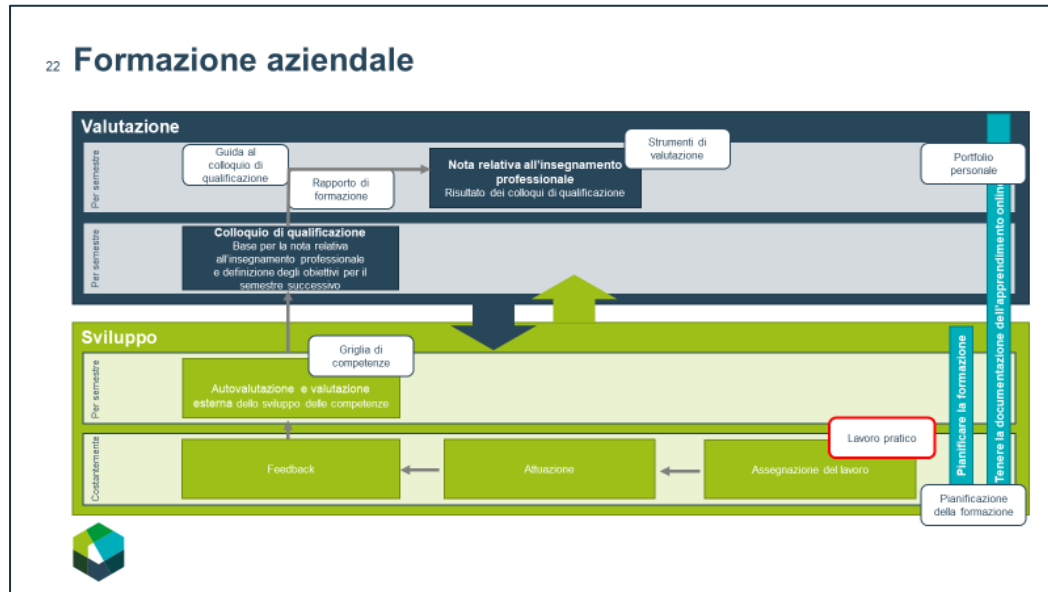
Formazione in azienda

25 Panoramica formazione in azienda



Mandati pratici

- Elemento centrale per il controllo della formazione.
- I formatori forniscono stimoli per l'attuazione dei mandati pratici e stabiliscono le condizioni quadro.
- Le persone in formazione documentano la procedura, i risultati e le informazioni nella documentazione dell'apprendimento online.
- In totale 64 mandati pratici ripartiti nei tre anni di tirocinio.



Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen

Bitte beachten Sie, dass Ihnen die für Ihre Branche relevanten Praxisaufträge von Ihrer Ausbildungs- und Prüfungsbranche zur Verfügung gestellt werden. Dieses Beispiel dient als Anschauungsmaterial branchenübergreifend.

Praxisauftrag

Prozesse optimieren

Handlungskompetenz c3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen

Ausgangslage

Viele Prozesse laufen seit Jahren immer gleich ab, weil sich das Vorgehen bewährt hat. Das heisst aber nicht, dass sie effizient sind. Du als Fachperson kannst in deinem Betrieb immer wieder Optimierungspotenzial aufdecken.

Bist du bereit, in die Rolle eines Detektivs zu schlüpfen? Das solltest du jetzt sein. Dieser Praxisauftrag ermöglicht es dir, Optimierungspotenzial in Prozessen zu erkennen.

Aufgabenstellung

- Teilaufgabe 1** Suche gemeinsam mit der vorgesetzten Person nach einem Prozess, für den du Optimierungslösungen herleiten sollst.
Hole alle nötigen Informationen zum Prozess ein und plane, wie du bei der Analyse vorgehen möchtest.
- Teilaufgabe 2** Analysiere den Prozess. Überleg dir, was am Prozess gut läuft und wie man ihn verbessern könnte. Erarbeite mindestens einen Verbesserungsvorschlag.
- Teilaufgabe 3** Besprich die Ergebnisse deiner Prozessanalyse mit deiner vorgesetzten Person. Überlegt gemeinsam, ob deine Verbesserungsvorschläge umsetzbar sind, und leitet die entsprechenden Schritte ein.
- Teilaufgabe 4** Beobachte den Prozess, den du optimiert hast, in den kommenden Wochen genauer und prüfe, ob deine Verbesserungsmaßnahmen erfolgreich waren und der Prozess nun besser funktioniert. Du kannst dazu auch die Personen, die am Prozess beteiligt sind, um ein Feedback bitten.
- Teilaufgabe 5** Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation.

Griglia di competenze

- Un'autovalutazione e una valutazione esterna per semestre con domande chiave e criteri di competenza.
- Si basa sui mandati pratici.
- I risultati sono integrati nei colloqui di qualificazione.



Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

Bitte beachten Sie, dass Ihnen die für Ihre Branche relevanten Kompetenzraster von Ihrer Ausbildungs- und Prüfungsbranche zur Verfügung gestellt werden. Dieses Beispiel dient als Anschauungsmaterial branchenübergreifend.

Kompetenzraster

Eine Selbsteinschätzung vornehmen

Leitfrage 1

Bereite ich alle notwendigen Grundlagen für ein Verkaufsgespräch ausreichend vor?

Kompetenzkriterien

Ich erstelle entsprechend dem Kundenbedürfnis mindestens zwei Lösungsmöglichkeiten für mein Gegenüber anschaulich.

Ich spreche mich in Bezug auf das Vorgehen, die Preisgestaltung und die vertraglichen Daten mit meiner vorgesetzten Person ab.

Ich bereite bei Bedarf eine Skizze für eine Offerte entsprechend dem Anliegen vorausschauend vor.

Ich lege alle notwendigen Unterlagen für das Verkaufsgespräch rechtzeitig bereit.

Leitfrage 2

Gelingt es mir, Verkaufsgespräche erfolgversprechend und dienstleistungsorientiert zu führen?

Kompetenzkriterien

Ich präsentiere meinem Gegenüber verschiedene Lösungen mit allen Vor- und Nachteilen verständlich.

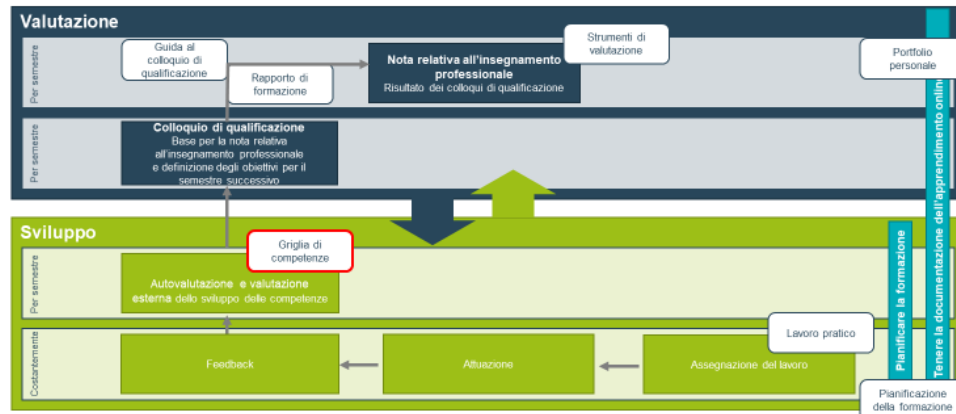
Ich zeige meinem Gegenüber seinen konkreten Nutzen für jede Lösung verständlich auf.

Ich gehe auf alle Fragen und Einwände verständnisvoll und dienstleistungsorientiert ein und entkräfte diese.

Ich setze die Gesprächstechnik des Storytellings bewusst und gekonnt während des Gesprächs ein.

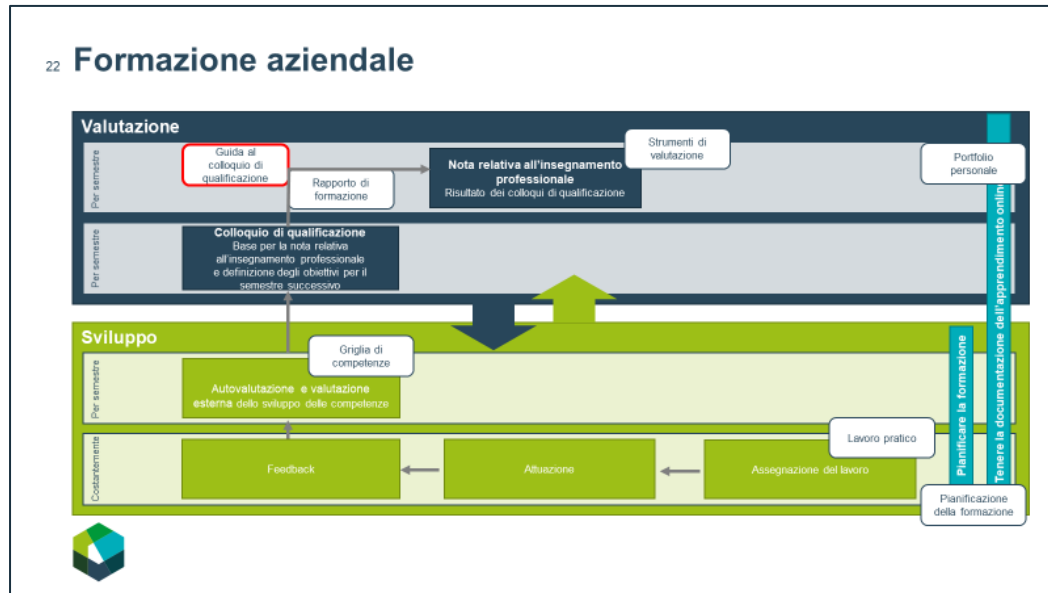
Ich lasse mein Gegenüber am Ende die Entscheidung selbst treffen.

22 Formazione aziendale



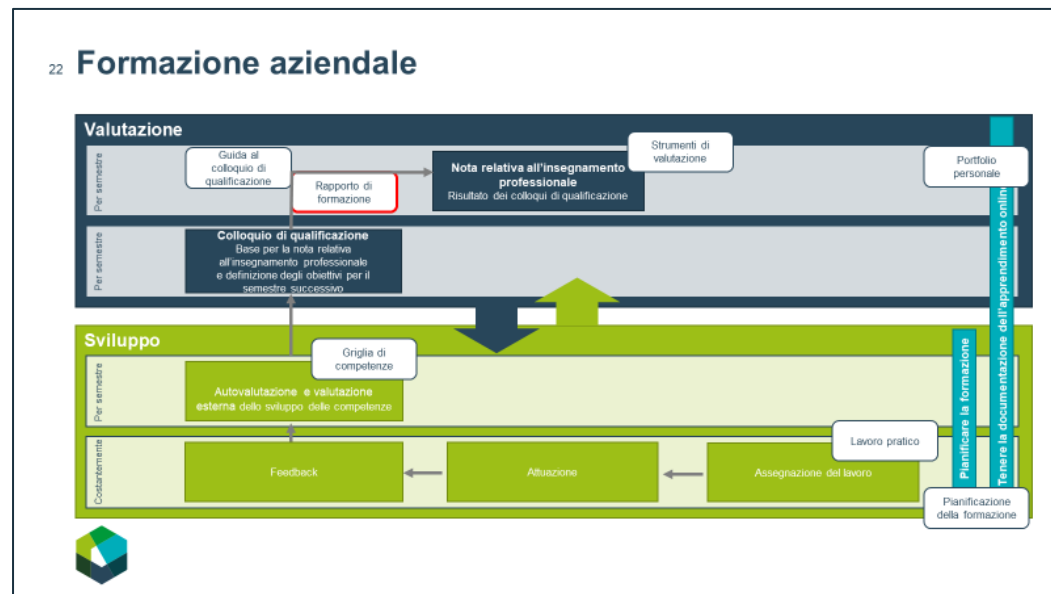
28 Colloquio di qualificazione

- Ogni semestre si svolge un colloquio di qualificazione sulla valutazione dello stato delle competenze e delle prestazioni.
- Il colloquio verte sui punti forti e sul potenziale di miglioramento.
- I risultati sono specificati nel rapporto di formazione e confluiscono nella nota relativa alla formazione professionale pratica.



29 Rapporto di formazione

- Riassunto dei risultati del colloquio di qualificazione semestrale.
- Su richiesta si può presentare alle autorità cantonali.
- Il modello sarà messo a disposizione su Konvink.



RAPPORTO DI FORMAZIONE

Le ordinanze sulla formazione professionale, alla sezione 7, indicano che il formatore rileva in un rapporto scritto il livello raggiunto dalla persona in formazione – basandosi soprattutto sulla documentazione dell'apprendimento, tenuta dalla persona in formazione – e che discuta con la persona in formazione almeno una volta a semestre il livello raggiunto.

Azienda formatrice	
Persona in formazione	
Professione	
Responsabile per il periodo di formazione	
1° 2° 3° 4° 5° 6° 7° 8° semestre	
▼ Criteri di valutazione	▼ Valutazione
▼ Motivazioni e osservazioni	

Nota bene: le competenze inerenti alla professione figurano alla sezione 2 dell'ordinanza sulla formazione professionale.

1. Competenze professionali

- 1.1 Livello della formazione**
Valutazione globale secondo gli obiettivi menzionati nel piano di formazione

A B C D
- 1.2 Qualità del lavoro**
Precisione/cura

A B C D
- 1.3 Quantità e ritmo di lavoro**
Tempo necessario per l'esecuzione dei compiti in modo adeguato

A B C D
- 1.4 Messa in pratica delle conoscenze professionali**
Relazione fra teoria e pratica

A B C D

2. Competenze metodologiche

- 2.1 Tecnica di lavoro**
Preparazione del posto di lavoro/impiego dei sussidi o delle attrezzature/riflessione sugli incarichi affidati/domande

A B C D
- 2.2 Capacità di riflessione Interdisciplinare**
Conoscere e capire lo svolgimento delle procedure lavorative/contributi personali/proposte di miglioramento

A B C D
- 2.3 Gestione dei mezzi e dell'equipaggiamento dell'azienda**
Comportamento ecologico/gestione e consumo del materiale/gestione dei rifiuti/accuratezza/manutenzione delle attrezzature

A B C D
- 2.4 Strategia d'apprendimento e di lavoro**
Gestione cosciente dei propri processi d'apprendimento/spiegazione e presentazione dei processi e dei fatti

A B C D

30 Nota relativa alla formazione professionale pratica

- È assegnata ogni semestre.
- A tal fine si valutano la prestazione e l'impegno delle persone in formazione.
- La griglia di valutazione sarà messa a disposizione su Konvink.



Qualifikationsverfahren für Kaufleute EFZ

Betrieblicher Kompetenznachweis – Zusammenfassung der Bewertung

Gelb markierte Inhalte können von der zuständigen Branche konkretisiert werden.

Prüfungsdatum		Name lernende Person*	
---------------	--	-----------------------	--

Qualifikationsgespräch				
Beurteilungskriterium	Punkte	Erreichte Punkte		
Erreichte Handlungskompetenzen	3	x 4		
Stärken und Schwächen reflektieren	3	x 1		
Erkenntnisse ableiten	3	x 1		
Motivation und Eigeninitiative zeigen	3	x 1		
Aktive interne und externe Zusammenarbeit	3	x 1		
Gesamtpunktzahl	15	24		Note**:

**Berechnungsschlüssel:

$$\text{Note} = \frac{\text{erreichte Punktzahl} \times 5}{\text{max. mögliche Punktzahl}} + 1$$

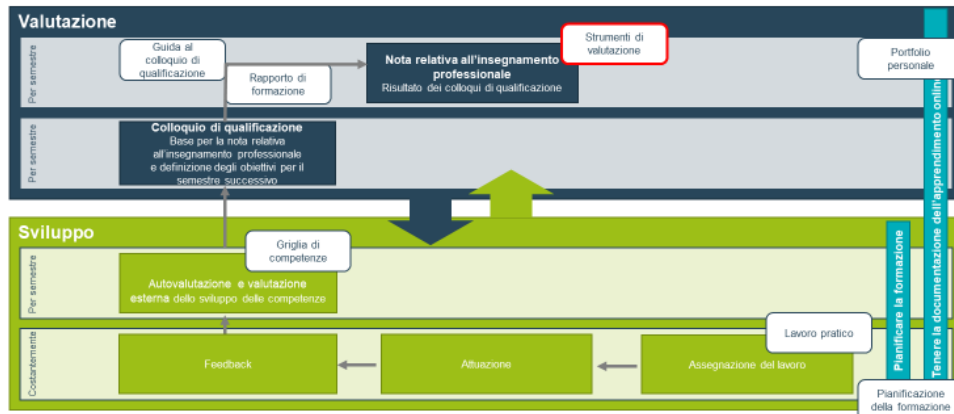
Name Berufsbildner/in				
Unterschrift				
Datum				

Bitte Erfahrungsnote in DBLAP2 eingeben.

*Im Folgenden wird von dem/der Lernenden gesprochen.

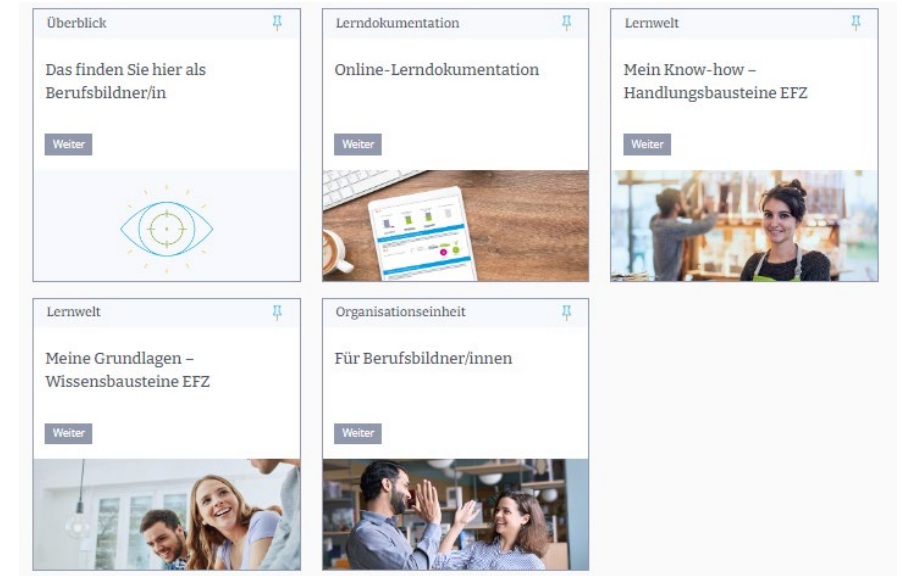
Estratto del modello della CSRFC applicabile a tutti i rami – Modello completo [Beurteilungsinstrumente ab 2023](#)

22 Formazione aziendale



31 Piattaforma didattica e di lavoro digitale Konvink

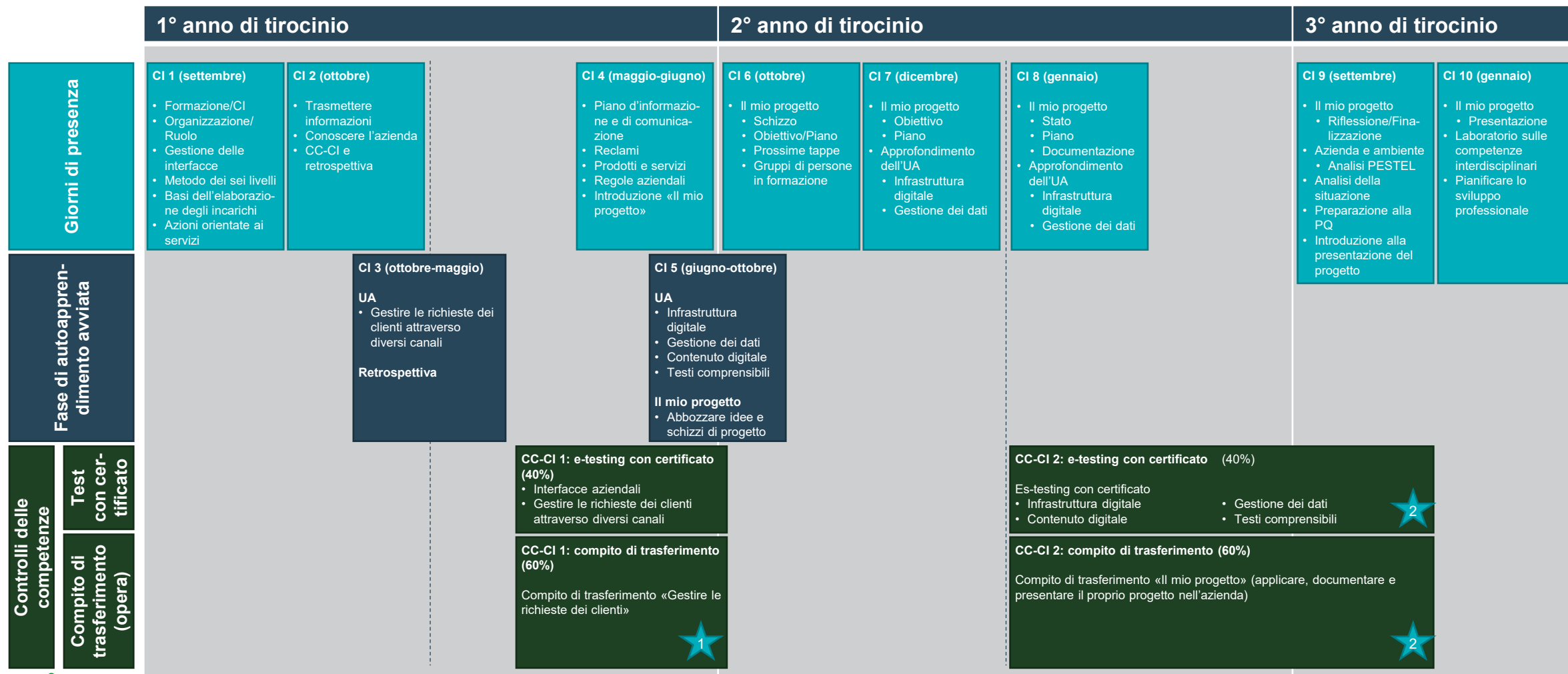
- Sostiene i formatori nella pianificazione della formazione e nelle fasi di sviluppo e di valutazione delle competenze.
- Garantisce che durante la formazione siano acquisite tutte le competenze operative centrali.
- Sostiene le persone in formazione nello sviluppo mirato delle competenze e nell'autovalutazione.
- Trasmette conoscenze di base ed elementi operativi scolastici relativi alle conoscenze professionali.
- Durante la formazione le persone in formazione tengono una documentazione dell'apprendimento online che funge da portfolio personale.



Esempio: dashboard «Arbeits- und Lerndokumentation BDS»



Programma dei CI per impiegati di commercio AFC

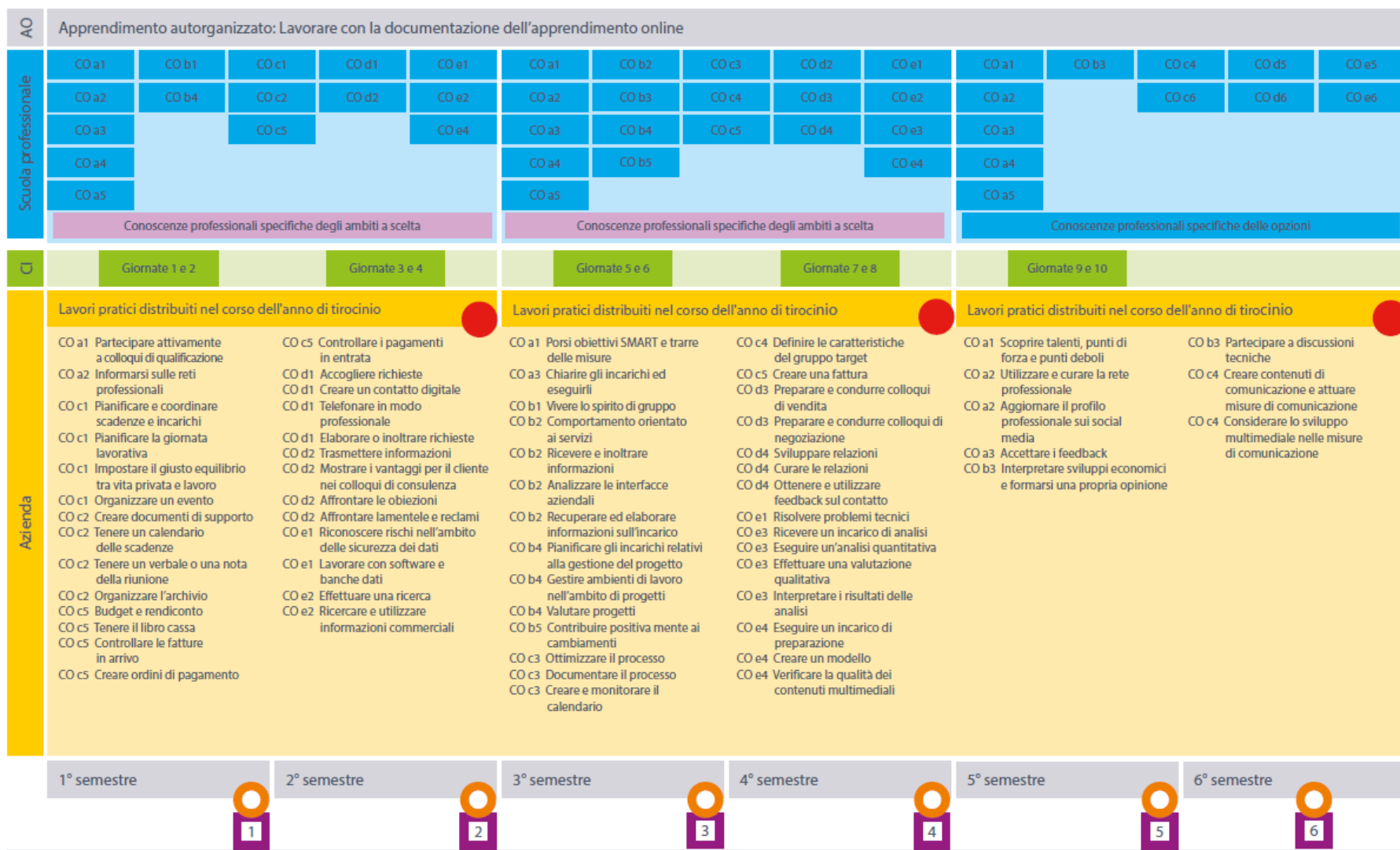


Inoltro dopo il CI 4 / Valutazione e registrazione delle note entro il 15 agosto del 2° anno di tirocinio



Inoltro entro il CI 10 / Valutazione e registrazione delle note entro il 15 maggio del 3° anno di tirocinio

Panoramica della formazione aziendale



Legenda

- Elaborazione lavori pratici
- 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

34 Procedura di qualificazione (1/3)

Durante il tirocinio

Note relative all'insegnamento professionale

- Ø di 6 controlli delle competenze aziendali → nota relativa alla formazione professionale pratica
- Ø di 2 controlli delle competenze dei CI → nota relativa ai corsi interaziendali
- Ø di 6 note semestrali → nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali e della cultura generale



35 Procedura di qualificazione (2/3)

Alla fine del tirocinio

Lavoro pratico

- Caso di studio guidato specifico del ramo sotto forma di esame orale di 50 minuti.
- Si basa sulla documentazione dell'apprendimento online.
- L'esame scritto viene meno.

Esami finali scolastici

Per ogni campo di competenze operative (CCO) a-e è prevista una parte d'esame separata.

- CCO a: 30 min. di esame orale sotto forma di una presentazione e attivazione di risorse in casi concreti.
- CCO b: 75 min. di esame scritto sotto forma di un caso di studio con compiti parziali.
- CCO c: 75 min. di esame scritto sotto forma di simulazioni pratiche e una lingua straniera.
- CCO d: 30 minuti di esame orale sotto forma di un gioco di ruolo e l'elaborazione di situazioni critiche determinanti per il successo (incl. lingua straniera).
- CCO e: 75 min. di esame scritto sotto forma di un caso di studio con compiti parziali.

La parte scolastica e aziendale deve essere conclusa con una nota pari almeno a 4,0 (nota determinante).



36 Procedura di qualificazione (3/3)

Criteri di riuscita

La procedura di qualificazione con esame finale è superata se:

- a) il campo di qualificazione «Lavoro pratico» è valutato almeno con la nota 4,0 (nota determinante),
- b) il campo di qualificazione «Conoscenze professionali e cultura generale» è superato almeno con la nota 4,0 (nota determinante) e
- c) la nota complessiva è almeno 4,0.

La procedura di qualificazione può essere ripetuta al massimo due volte.

Cosa è una nota determinante?

Una nota determinante implica che un determinato campo di qualificazione deve essere valutato obbligatoriamente con una prestazione sufficiente, vale a dire almeno con un 4,0. Se non fosse così, la procedura di qualificazione non è superata, anche se la media complessiva è sufficiente.



37 Panoramica generale PQ Impiegata/Impiegato di commercio AFC

			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%	60%
	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	NS 5	NS 2			
		Opzione					NS 1	NS 1			
			NC 1	NC 2	NC 3	NC 4	NC 5	NC 6			
	Nota relativa ai CI				CC-CI 1		CC-CI 2		Ø dei 2 CC-CI	25%	

Legenda:

CCA = controllo delle competenze aziendale
CCO = campo di competenze operative
LP = lavoro pratico

CP / CG = conoscenze professionali / cultura generale
NS = nota semestrale

AS = ambito a scelta
NC = nota complessiva



Contratto di tirocinio

- Continua a valere il modello ufficiale del Cantone.
- Profilo → lasciare vuoto (non esistono più profili).
- Indirizzo professionale e orientamento → indicare il ramo.
- Gli ambiti a scelta e le opzioni sono disciplinati con la scuola professionale e non sono parte integrante del contratto di tirocinio.

Contratto di tirocinio

* In compilare dell'azienda formatrice

Formazione professionale di base con attestato federale di capacità
Formazione professionale di base con certificato di formazione pratica
Formazione professionale di base rilevata
Altro

Le parti sottoscritte stipulano i seguenti accordi:

1. Azienda formatrice

Ragione sociale: _____ R. tel.: _____
Via: _____ E-mail: _____
CAP/Domicilio: _____

2. Persona in formazione

Cognome: _____ Nome: _____ Data di nascita: _____
Via: _____ Lingua materna: _____
CAP/Domicilio: _____ Sesso: ☐ m ☐ f

R. tel.: _____ Attinenza: _____ R. APS: _____
Cellulare: _____ Cantone: _____ Permessi per stranieri: _____
E-mail: _____ Stato: _____ * dichiarazione del legittimante (l'assunzione in tal caso dipende dalla licenza degli stranieri da parte dell'azienda formatrice)

3. Rappresentanza legale (padre e/o madre o Autorità di protezione dei minori o degli adulti APMA)

Cognome: _____ Nome: _____ Sesso: ☐ m ☐ f
Via: _____ R. tel.: _____
CAP/Domicilio: _____ E-mail: _____

4. Denominazione della professione, periodo, tempo di prova

Professione: _____
Indirizzo/Ramo/Orientamento: _____ Profilo: _____
Periodo della formazione (giorni, mesi, anni): dal _____ fino al _____ compreso Durata del tempo di prova (da 1 a 3 mesi): _____ mesi

5. Dati sull'azienda formatrice

Formatore responsabile in azienda

Cognome: _____ Nome: _____ Data di nascita: _____
Professione: _____ E-mail: _____
Numero degli specialisti in azienda, determinato per il numero massimo di persone in formazione: _____ Percentuale totale di specialisti occupati in azienda, determinato per il numero massimo di persone in formazione: _____

Luogo della formazione (se non coincide con la sede dell'azienda)

La formazione avviene in una sala di aula dell'azienda formatrice: ☐ sì ☐ no

6. Formazione scolastica o corsi interaziendali (CI)

Scuola professionale da frequentare (l'indirizzo modifica da parte dell'autorità cantonale): _____ Scuola professionale: _____ Lingua d'istruzione: _____
La persona in formazione frequenta i corsi per la maturità professionale, se soddisfa le condizioni di ammissione: ☐ sì ☐ no

Le spese relative alla frequenza della scuola professionale sono a carico di: _____ Spese di viaggio: _____ Rata: _____ Alloggio: _____ Materiale scolastico: _____ Apparecchi elettronici: _____
persona in formazione/rappresentanza legale

Disposizioni particolari: _____

La frequenza dei corsi interaziendali CI non comporta alcun costo per la persona in formazione (art. 21, cap. 3 DFFP).

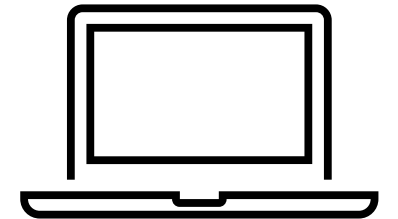
2022 www.formatorepost.ch



39 Bring your own device (BYOD)

Il principio BYOD si applica sia nella scuola professionale che nei CI.

- Le persone in formazione lavorano con il proprio apparecchio.
- Occorre considerare i requisiti definiti dalla scuola professionale per gli apparecchi.
- Il software MS-Office 365 è messo a disposizione dalla scuola.
- Occorre valutare l'assunzione dei costi o la messa a disposizione di un laptop e, se del caso, disciplinarlo nel contratto di tirocinio.



Apprendimenti chiave e conclusione per il reclutamento

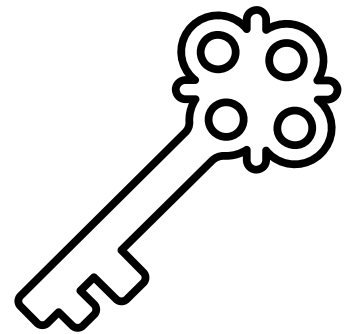
41 Apprendimenti chiave e conclusione per il reclutamento

Apprendimenti chiave

- La nuova formazione commerciale di base **prepara i giovani in modo competente** a inserirsi in un contesto professionale commerciale in cambiamento.
- Il luogo di formazione principale resta **l'azienda** e l'orientamento alle competenze operative rafforza questo aspetto.
- **Gli ambiti a scelta e le opzioni** consentono di promuovere **i punti forti e gli interessi delle persone in formazione** e di tenere conto delle **esigenze delle aziende**.
- **Il cambiamento dalla logica delle materie all'orientamento alle competenze operative** permette anche alle persone in formazione più deboli di ottenere buoni risultati nella scuola professionale.

Conclusione

- Nonostante la riforma generale della formazione di base, i **criteri di selezione** delle persone in formazione a partire dal 2023 **non cambiano in modo determinante**.



42 **Requisiti generali per le nuove persone in formazione AFC**

Gli impiegati di commercio AFC svolgono in particolare attività orientate ai servizi nell'ambito di processi economico-aziendali. Operano in forme lavorative e organizzative agili, interagiscono in un campo lavorativo interconnesso e utilizzano tecnologie del mondo del lavoro digitale. Il loro campo professionale si estende dalla creazione di relazioni con i clienti o i fornitori fino al coordinamento di processi lavorativi imprenditoriali e allo svolgimento di attività amministrative. Il loro atteggiamento è caratterizzato da uno spiccato orientamento verso i bisogni della clientela, da azioni autonome basate su riflessioni e dalla disponibilità all'apprendimento permanente.

Affinché gli impiegati di commercio AFC possano eseguire i loro lavori in modo professionale e autonomo, devono presentare in particolare:

- piacere nel contatto con le persone;
- una buona comprensione delle correlazioni e dei processi (approccio reticolare a livello teorico);
- un'ampia comprensione delle tecnologie e dei canali di comunicazione e d'informazione;
- capacità di analisi e di riflessione;
- buone capacità di comunicazione;
- un'elevata consapevolezza per atteggiamenti ed esigenze differenti, come pure per forme comportamentali adeguate alle situazioni;
- buone conoscenze linguistiche della lingua nazionale regionale e di almeno una lingua straniera;
- una buona dose di flessibilità e apertura nella gestione dei cambiamenti.



Prospettive

44 Prospettive

- Formazioni per responsabili della formazione, formatori e responsabili dei CI dalla Primavera 2023.
- Rimanete aggiornati tramite la newsletter della CSRFC e i siti web della CSRFC / della CIFIC Svizzera e Istituto della formazione continua (corsi specifici per formatori Ramo S&A)
- Tenete conto delle informazioni fornite dalla scuola professionale locale.

Link

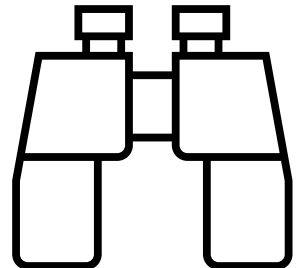
www.cifc.ch

www.csrfc.ch

[Requisiti per le persone in formazione](#)

[Requisiti per i posti di formazione](#)

[Piano di formazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC](#)





kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale