



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

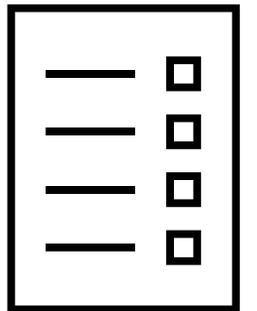


Benvenuti al webinar «Reclutamento di nuovi impiegati di commercio CFP»

21. November 2022

3 **Agenda**

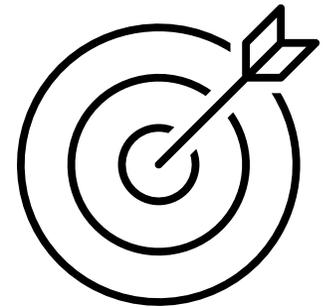
- Obiettivi
- Premesse
- Relatori
- La nuova formazione commerciale
- Scuola professionale
- Formazione aziendale
- Apprendimenti chiave e conclusione
- Giro di domande



Obiettivi

5 Obiettivi

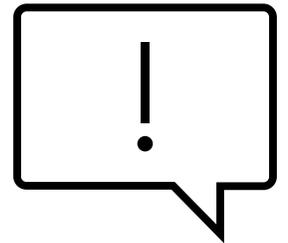
- Conoscere il profilo di qualificazione Impiegata/Impiegato di commercio CFP a partire dal 2023
- Conoscere i requisiti per le persone in formazione
- Conoscere i nuovi elementi della formazione aziendale
- Sapere cosa considerare per il reclutamento delle nuove persone in formazione
- Chiarire eventuali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



Premesse

7 Premesse

- Il webinar è rivolto agli specialisti RU e ai formatori di aziende di tirocinio del ramo S&A in Ticino.
- 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 - DECS

Nicoletta Cavagna



Docente / Progettista didattico
Istituto della formazione continua - DECS



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 Panoramica competenze operative Imp. di commercio CFP

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	



13 Il posto di lavoro quale luogo di formazione centrale

- Conoscenze teoriche
- Acquisizione di conoscenze operative e delle prime abilità
- Spiegazione e scomposizione di fasi di lavoro correnti



- Approfondimento di abilità specifiche alla professione
- Acquisizione di competenze metodologiche, sociali e personali
- Promozione della riflessione sull'esperienza pratica

- Acquisizione di abilità, conoscenze operative e routine fondamentali



14 Cooperazione tra i luoghi di formazione

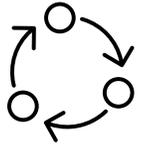
	1° anno di apprendistato			2° anno di apprendistato		
	Azienda	SP	CI	Azienda	SP	CI
a Impostazione dello sviluppo professionalee personale						
a1: Verificare lo sviluppo delle competenze commerciali						
a2: Organizzare il proprio lavoro nel quadro delle attività quotidiane						
a3: Gestire i cambiamenti 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						



15 Panoramica delle novità principali (1/2)

Cooperazione tra i luoghi di formazione

- Stesse competenze operative per tutti i luoghi di formazione
- Pianificazione della formazione coordinata tra tutti i luoghi di formazione
- Strumenti di attuazione identici (lavoro pratico)
- Mezzi di apprendimento scolastici per le conoscenze professionali
- Documentazione dell'apprendimento digitale
- Portfolio personale



Forme di apprendimento e setting di apprendimento

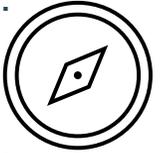
- Offerta formativa differenziata, didattica adattata e accompagnamento individuale
- **Apprendimento autogestito**, individualizzato = **responsabilità alla persona in formazione**
- Due giorni di scuola alla settimana nel primo anno di tirocinio
- Otto giorni di corsi interaziendali
- Setting di apprendimento ibridi
- Strumenti digitali



Panoramica delle novità principali (2/2)

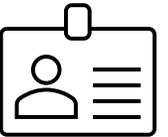
Orientamento alle competenze operative

- 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».
- I livelli CFP e AFC sono stati armonizzati tra loro in modo ottimale dal punto di vista contenutistico e concettuale, creando un campo professionale coerente.



Prima lingua straniera obbligatoria

- Considerazione dell'importanza della comunicazione nel campo professionale commerciale.
- Mantenimento del livello A2 della scuola dell'obbligo durante il tirocinio.
- Promozione dei punti forti e degli interessi delle persone in formazione.
- Trasmissione esclusivamente nella scuola professionale (può essere applicata nell'azienda).
- Importanza notevole in vista di un passaggio al livello AFC.



Strumenti di attuazione per la pratica

- Sviluppo delle competenze: lavori pratici e griglie di competenze strutturate in modo specifico al gruppo destinatario.
- 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).



17 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)
Diploma	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	<ul style="list-style-type: none"> Assolvimento della scolarità obbligatoria Buona conoscenza orale e scritta della lingua nazionale regionale Prerequisiti per l'apprendimento di una lingua straniera 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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).



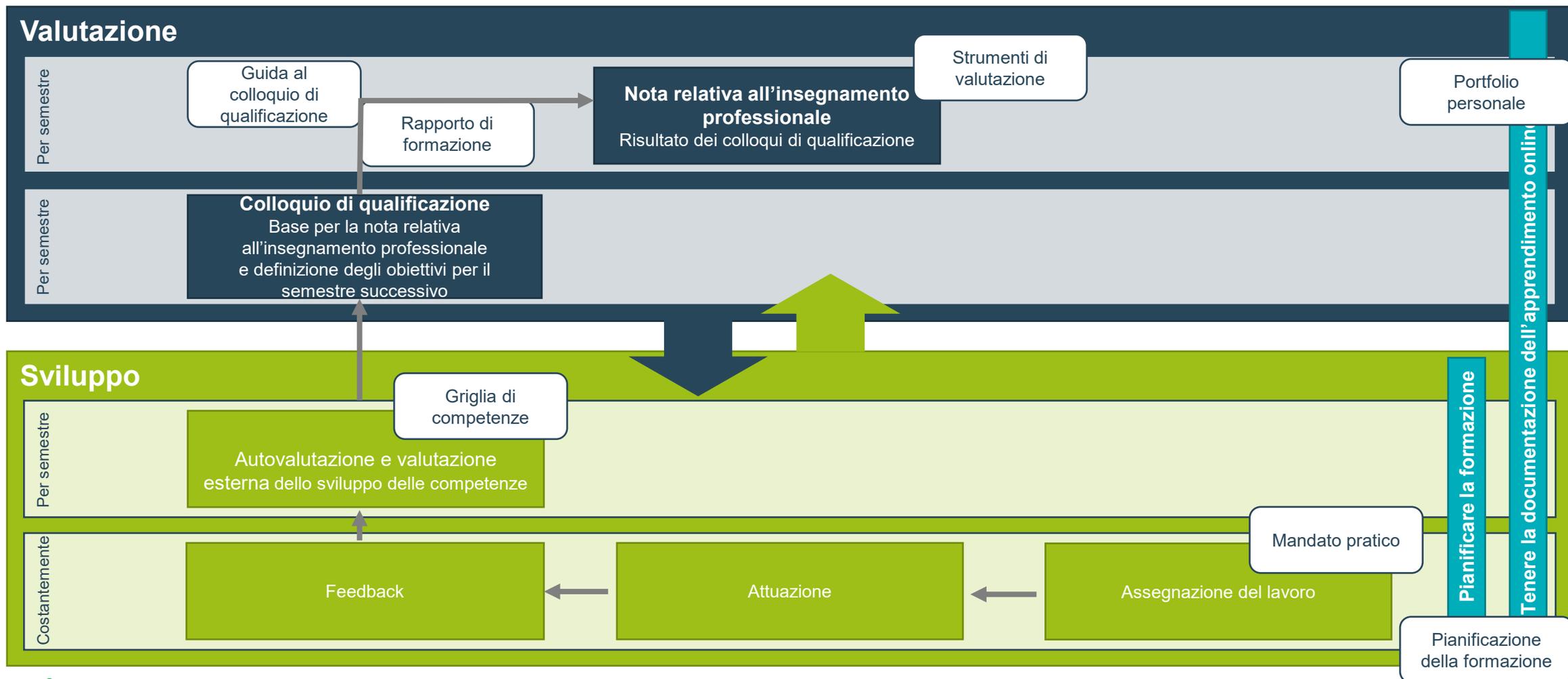
18 Requisiti per le persone in formazione (2/2)

	Impiegata/Impiegato di commercio CFP	Impiegata/Impiegato di commercio AFC	Impiegata/Impiegato di commercio AFC con maturità professionale integrata (MP1)
Campi di competenze operative	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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



Formazione in aziendale

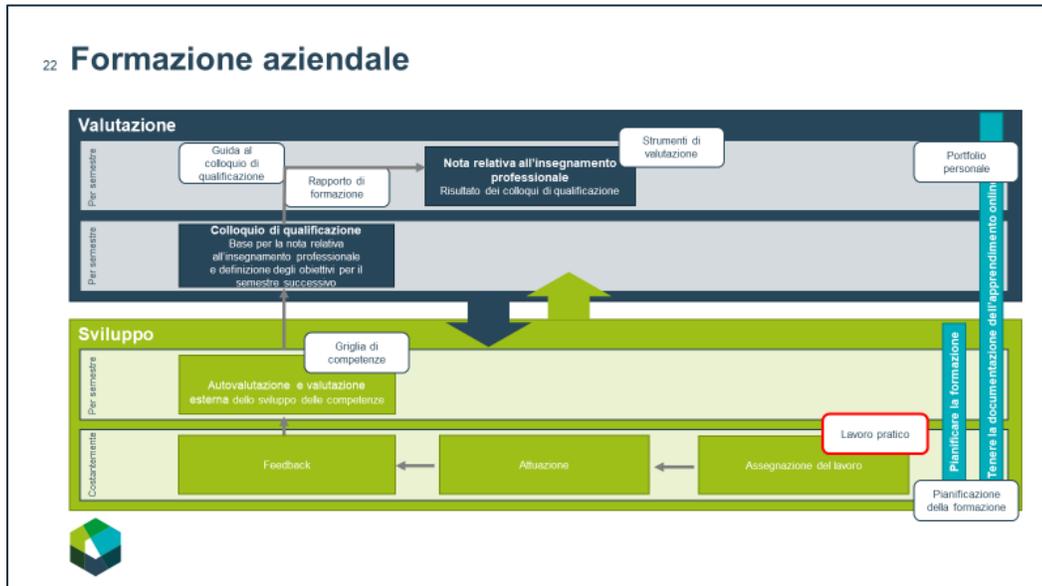
22 Formazione in azienda



23 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 40 mandati pratici ripartiti nei due anni di tirocinio.



Lehrjahr 1

Informationen entgegennehmen und weiterleiten

Praxisauftrag

Handlungskompetenz c2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen unter Anleitung betreuen

Ausgangslage

An Schnittstellen in deinem Betrieb erhältst du Informationen von unterschiedlichen Stellen. Die Informationen leitest du an andere Personen weiter.

Dafür musst du den Inhalt der Information verstehen, die wichtigsten Aussagen herausfiltern und zusammenfassen. Erst dann gibst du die Informationen weiter.

Nutze diesen Praxisauftrag, um verschiedene Informationen entgegenzunehmen und gekonnt weiterzuleiten.

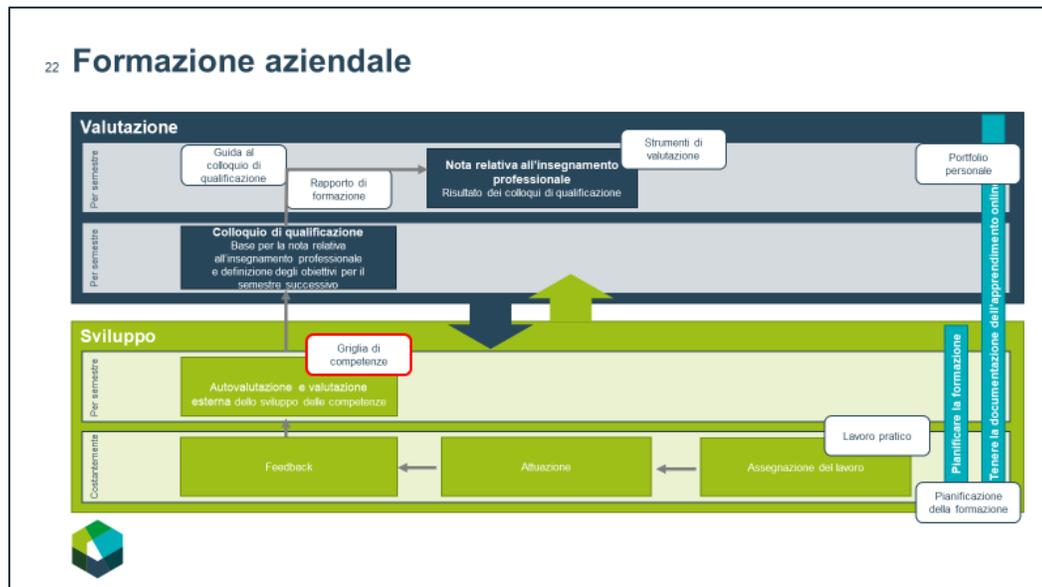
Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1	Erstelle gemeinsam mit deiner vorgesetzten Person ein Merkblatt mit den wichtigsten Regeln deines Betriebs zur Kommunikation und zum Weiterleiten von Informationen.
Teilaufgabe 2	Wähle zusammen mit deiner vorgesetzten Person eine passende Schnittstelle aus, an welcher du regelmässig Informationen entgegennimmst und weiterleitest. Analysiere gemeinsam, was genau deine Aufgabe an dieser Schnittstelle ist. Ergänze dein Merkblatt mit deinen Erkenntnissen.
Teilaufgabe 3	Arbeite während der kommenden vier Wochen an dieser Schnittstelle und setze dabei die Punkte aus deinem Merkblatt bewusst um. Notiere deine Erfahrung ebenfalls auf deinem Merkblatt.
Teilaufgabe 4	Analysiere gemeinsam mit deiner vorgesetzten Person, wie es dir in den vergangenen Wochen an der Schnittstelle ergangen ist. Mache dir Notizen während dem Gespräch und ergänze damit dein Merkblatt.
Teilaufgabe 5	Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

24 Griglia di competenze



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



Lehrjahr 1

Kompetenzraster c2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen unter Anleitung betreuen

Leitfrage 1

Verhalte ich mich an betrieblichen Schnittstellen professionell?

Kompetenzkriterien

Ich verhalte mich allen Beteiligten gegenüber vertrauenswürdig.

Ich bin gut erreichbar und beantworte Anfragen zeitnah.

Ich kommuniziere mit allen Anspruchsgruppen offen und klar.

Ich schätze an den Schnittstellen, die Bedürfnisse der Anspruchsgruppen korrekt ein.

Ich leite von den Bedürfnissen der Anspruchsgruppen die passenden Arbeitsschritte für mich selbst ab.

Leitfrage 2

Leite ich Informationen an Schnittstellen gekonnt weiter?

Kompetenzkriterien

Ich leite alle Informationen zeitnah an die richtige Stelle weiter.

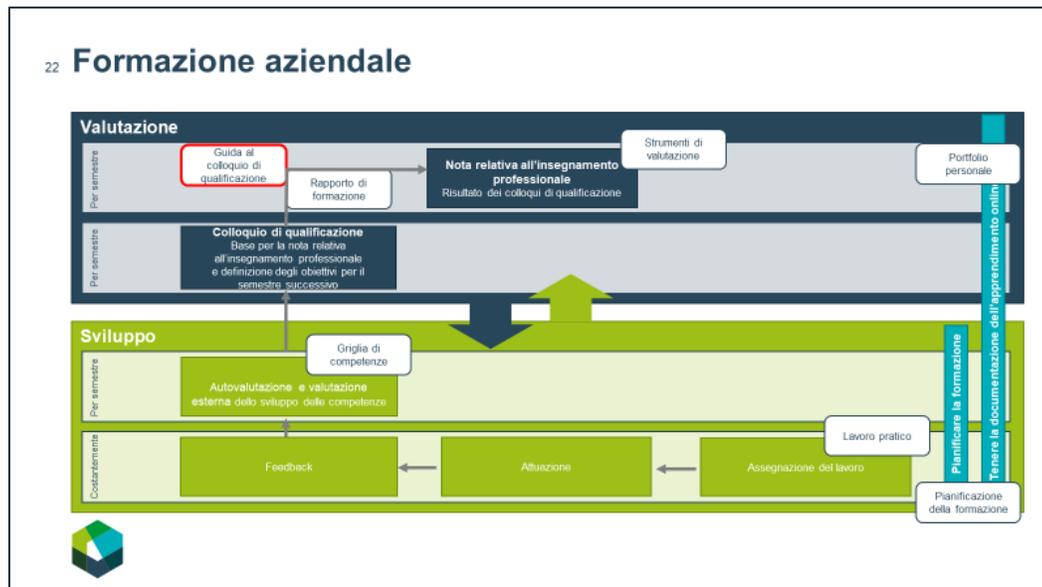
Ich leite Informationen für alle Beteiligten verständlich und vollständig weiter.

Ich wähle für die weitergeleitete Information, den passenden Kanal (z.B. E-Mail, Telefongespräch, Notiz, Besprechung, Intranet).

Ich halte die internen Regeln und Vorgaben zur Kommunikation und Datenschutz ausnahmslos ein.

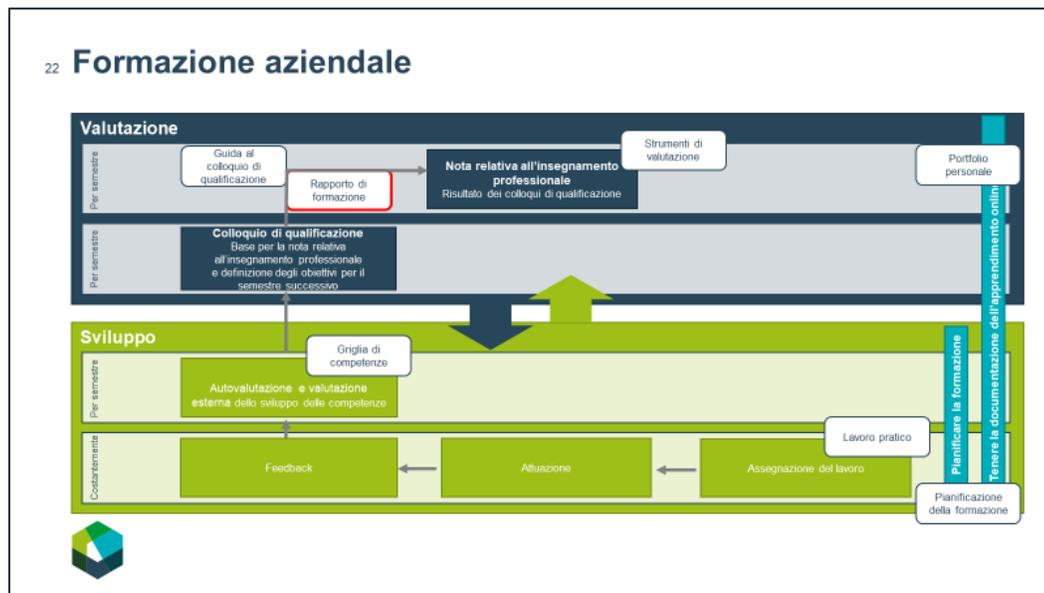
25 Colloquio di qualificazione

- 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.



26 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

Criteria 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]

A superato B raggiunto C parzialmente raggiunto D non raggiunto, sono necessari provvedimenti particolari

27 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 EBA

Betrieblicher Kompetenznachweis – Zusammenfassung der Bewertung

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

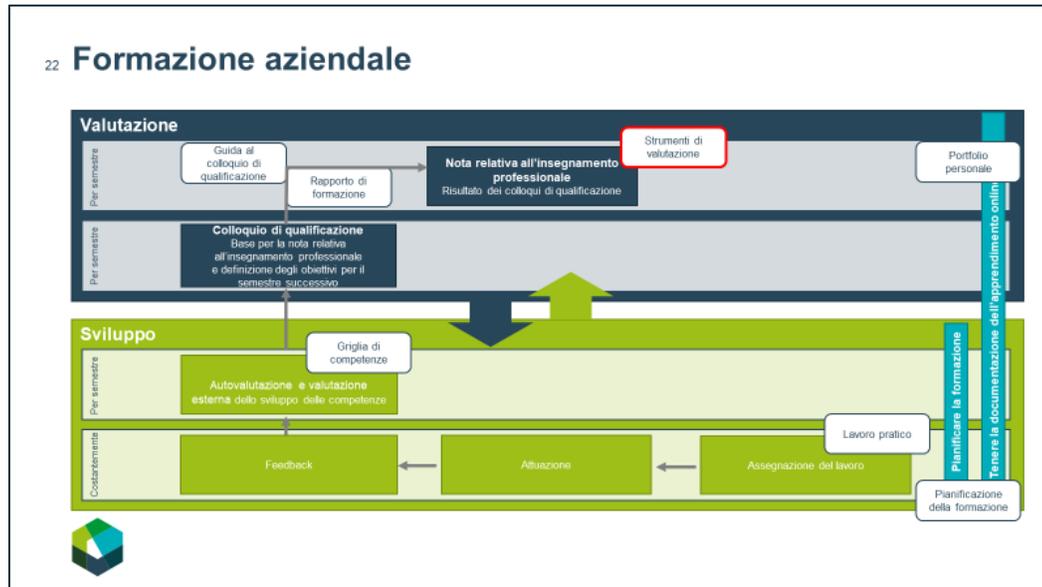
Qualifikationsgespräch			
Beurteilungskriterium	Punkte	Erreichte Punkte	
Erreichte Handlungskompetenzen	3	x 4	
Stärken und Schwächen reflektieren	3	x 1	
Erkenntnisse ableiten	3	x 1	
Motivation und Eigeninitiative zeigen	3	x 1	
Aktive interne und externe Zusammenarbeit	3	x 1	
Gesamtpunktzahl	15	24	Note:

Name Berufsbildner/in			
Unterschrift			
Datum			

Die Noten der betrieblichen Kompetenznachweise werden von dem/der jeweiligen Berufsbildner/in auf der Datenaustauschplattform der Kantone (DBLAP2) eingegeben und fließen ins Qualifikationsverfahren ein.

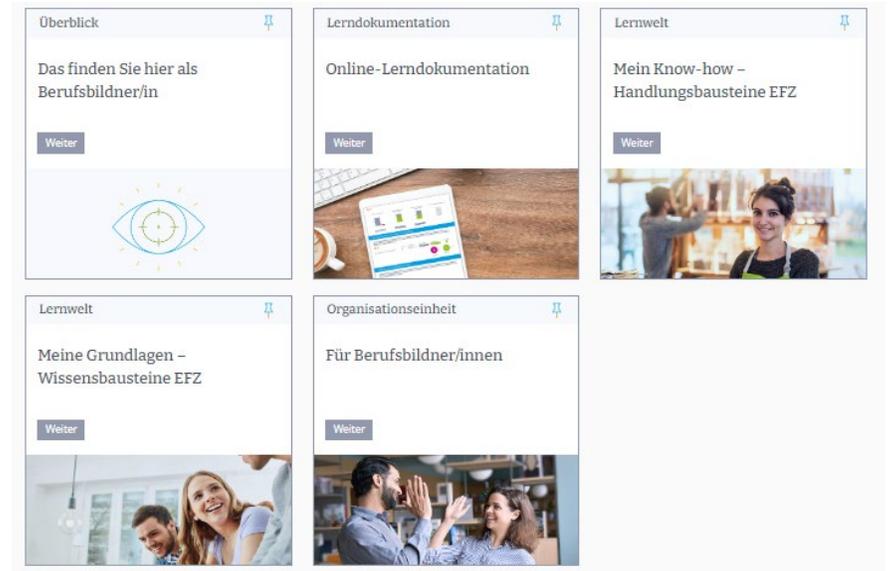
*Im Folgenden wird von dem/der Lernenden gesprochen.

Estratto dello strumento di valutazione «Controllo delle competenze aziendale» – Modello completo [Strumenti di valutazione per l'azienda](#)



28 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 operazionali scolastici relativi alle conoscenze professionali.
- Durante la formazione le persone in formazione tengono una documentazione dell'apprendimento digitale che funge da portfolio personale.



Esempio: dashboard «Arbeits- und Lerndokumentation BDS»



Programma dei CI per impiegati di commercio CFP

		1° anno di tirocinio				2° anno di tirocinio		
Giorni di presenza		CI 1 (settembre-ottobre) <ul style="list-style-type: none"> Formazione/CI Portfolio personale La mia azienda Comportamento orientato ai servizi 	CI 2 (novembre) <ul style="list-style-type: none"> Elaborare e controllare incarichi Accettare feedback Protezione dei dati, CC-CI e retrospettiva 	CI 3 (gennaio-febbraio) <ul style="list-style-type: none"> Applicare tecniche di lavoro Svolgere ricerche Elaborare l'opera 1 	CI 4 (marzo-aprile) <ul style="list-style-type: none"> Feedback sull'opera UA «Comunicare esprimendo considerazione» Corporate Identity e Corporate Design 		CI 6 (settembre-ottobre) <ul style="list-style-type: none"> Realizzare il giusto contatto con il cliente Interfacce nell'azienda 	CI 8 (gennaio-febbraio) <ul style="list-style-type: none"> Presentazione delle opere Lavoro digitale professionale Riflessione personale e progetti futuri Preparazione alla PQ Conclusione
	Fase di autoapprendimento avviata				CI 5 (maggio-giugno) <ul style="list-style-type: none"> UA «Realizzare il giusto contatto con il cliente» Incarico di ricerca «Comunicazione nell'azienda e con i clienti» 		CI 7 (novembre) <ul style="list-style-type: none"> Test con certificato «Realizzare il giusto contatto con il cliente» Impulso online «Lavoro digitale professionale» Ricerca sul lavoro digitale nella propria azienda Opera 2 	
Controlli delle competenze	Test con certificato	CC-CI 1: e-testing con certificato (40%) <ul style="list-style-type: none"> Il mio ruolo / La mia azienda Tecnica di lavoro Accettare ordini di lavoro e feedback ★ 1				CC-CI 2: e-testing con certificato (40%) <ul style="list-style-type: none"> Comunicare esprimendo considerazione Realizzare il giusto contatto con il cliente Preparare e gestire dati ★ 2		
	Compito di trasferimento (opera)	CC-CI 1: compito di trasferimento (60%) Compito di trasferimento «Elaborare incarichi in modo orientato ai servizi» ★ 1				CC-CI 2 (60%) Compito di trasferimento «Interagire con gruppi d'interesse interni ed esterni» ★ 2		



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



Inoltro entro il CI 8 / Valutazione e registrazione delle note entro il 15 maggio del 2° anno di tirocinio

30 Panoramica della formazione aziendale

Ausbildungsübersicht «Kaufrau/Kaufmann EBA»

SO		Selbstorganisiertes Lernen: Arbeiten mit der Online-Lerndokumentation									
Berufsfachschule	HK a1	HK b1	HK c1	HK d1	HK e1	HK a3	HK b3	HK c3	HK e2		
	HK a2	HK b2	HK c2	HK d2	HK e2	HK a4			HK e3		
	HK a4	HK b3				HK e3					
ÜK	Tag 1 und 2		Tag 3 und 4			Tag 5 und 6		Tag 7 und 8			
Betrieb	Praxisaufträge übers Lehrjahr verteilt					Praxisaufträge übers Lehrjahr verteilt					
	HK a1 SMARTe Ziele setzen und Massnahmen ableiten HK a1 Aktiv an Qualifikationsgesprächen teilnehmen HK a1 Talente, Stärken und Schwächen entdecken HK a2 Termine und Aufgaben planen und koordinieren HK a2 Arbeitstag planen HK a2 Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten HK b1 Kunden empfangen HK b1 Lieferanten empfangen HK b2 Anliegen entgegennehmen HK b2 Digitalen Kontakt gestalten HK b2 Professionell telefonieren HK b2 Anliegen bearbeiten oder weiterleiten HK c1 Teamspirit leben HK c1 Arbeitsaufträge und Rückmeldungen	entgegennehmen HK c2 Sich dienstleistungsorientiert verhalten HK c2 Informationen entgegennehmen und weiterleiten HK c2 Betriebliche Schnittstellen analysieren HK d1 Anlass organisieren HK d1 Anleitung Videokonferenztool erstellen HK d1 Fotodokumentation erstellen HK d2 Technische Probleme beheben HK d2 Risiken bezüglich Datensicherheit erkennen HK e1 Eine Recherche durchführen HK e2 Aufbereitungsauftrag entgegennehmen und ausführen HK e2 Inhalte präsentieren	HK a3 Veränderungen positiv mitgestalten HK b3 Informationen vermitteln HK b3 Kundennutzen in Beratungsgesprächen aufzeigen HK b3 Auf Einwände eingehen HK c3 Unterstützungsdokumente erstellen HK c3 Terminkalender führen HK c3 Protokoll und Besprechungsnotiz führen HK c3 Ablage organisieren HK c3 Kassenbuch führen HK c3 Rechnung erstellen HK c3 Abrechnung erstellen HK e3 Analyseauftrag entgegennehmen HK e3 Qualitative Analyse durchführen HK e3 Quantitative Analyse durchführen HK e3 Informationen analysieren								
1. Semester		2. Semester			3. Semester		4. Semester				
		1		2		3		4			

Legende

- Bearbeitung Praxisaufträge
- Selbst- und Fremdeinschätzung: Kompetenzraster
- Betriebliche Erfahrungsnote
- ÜK
- Überbetriebliche Kurse
- HK
- Grundlagenwissen und Fertigkeiten in der angeführten Handlungskompetenz



31 Procedura di qualificazione (1/4)

Durante il tirocinio

Note relative all'insegnamento professionale

- Ø di 4 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 4 note semestrali → nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali e della cultura generale



32 Procedura di qualificazione (2/4)

Alla fine del tirocinio

Esame finale aziendale: lavoro pratico

- Caso di studio guidato specifico del ramo sotto forma di esame orale di 40 minuti.
- Si basa sulla documentazione dell'apprendimento online.
- Sono esaminate le competenze operative a-e.

Pos	Campo di competenze operative	Forma	Durata	Ponderazione
1	a: Impostazione dello sviluppo professionale e personale	Esercizio della casella di posta elettronica	10'	25%
2	b: Comunicazione con persone appartenenti a diversi gruppi d'interesse	Gioco di ruolo	15'	25%
3	c: Collaborazione in processi lavorativi aziendali d: Gestione di infrastrutture e utilizzo di applicazioni e: Elaborazione di informazioni e contenuti	Simulazione pratica / Critical Incidents	15'	50%



33 Procedura di qualificazione (3/4)

Alla fine del tirocinio

Esame finale scolastico: conoscenze professionali e cultura generale

- Scritto e orale, in totale 110 minuti.
- Sono esaminate le competenze operative a-e.
- A seconda della posizione nella lingua nazionale regionale o in una lingua straniera.

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



34 Procedura di qualificazione (4/4)

Criteria 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.



35 Panoramica generale PQ Impiegata/Impiegato di commercio CFP

		1° anno di tirocinio		2° anno di tirocinio		3° anno di tirocinio		Ponderazione nel certificato delle note			
Esami finali	Esame finale aziendale				LP			Ø delle 3 voci d'esame (nota determinante)	30%	60%	
	Esame finale scolastico				CP / CG			Ø delle 3 voci d'esame	30%		
Note relative all'insegnamento professionale	Nota relativa all'azienda	CCA 1	CCA 2	CCA 3	CCA 4			Ø dei 4 CCA	25%	40%	
	Nota relativa alla scuola professionale	CCO A	NS 1	NS 2	NS 3	NS 4			Ø delle 4 NC		50%
		CCO B	NS 1	NS 2	NS 3	NS 4					
		CCO C	NS 1	NS 2	NS 3	NS 4					
		CCO D	NS 1	NS 2	NS 3	NS 4					
		CCO E	NS 1	NS 2	NS 3	NS 4					
		NC 1	NC 2	NC 3	NC 4						
	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 → lasciare vuoto.



Contratto di tirocinio

* No completion dall'azienda ospitante

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

Numero del contratto di tirocinio *
 Numero dell'azienda formatrice * / /

Le parti sottoscritte stipulano i seguenti accordi:

1. Azienda formatrice

Ragione sociale N. tel.
 Via E-mail
 NAP/Comune

2. Persona in formazione

Cognome Nome Data di nascita
 Via Indirizzo materno: I D I RM
 NAP/Comune Altro
 Sesso: M F

N. tel. Altezza N. APS
 Cellulare Cantone Permessi per stranieri: Permessi C Altro permesso *
 E-mail Stato * Addebiatone obbligatorio (Presempio in cui si va secondo alle norme degli stranieri in tutti i casi, anche in Svizzera)

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

Cognome Nome Sesso: M F
 Via N. tel.
 NAP/Comune E-mail

Cognome Nome Sesso: M F
 Via N. tel.
 NAP/Comune E-mail

4. Dimostrazione della professione, periodo, tempo di prova

Indirizzo/Nome/Orientamento Profilo

Periodo della formazione (giorno, mese, anno): 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 (a non confondere con la sede dell'azienda)
 La formazione avviene in una rete di aziende formatrici: SI NO

6. Formazione scolastica o corsi interaziendali (CI)

Scuola professionale da frequentare (inviare modifiche da parte dell'azienda ospitante) Scuola professionale Luogo d'insegnamento:
 I D I RM

La persona in formazione frequenta i corsi per la maturità professionale, se soddisfa le condizioni di ammissione: SI NO

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

Dispositivi particolari

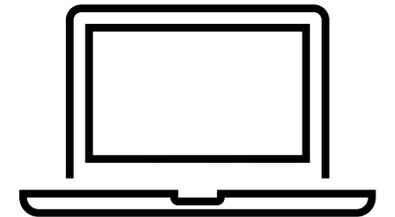
La frequenza dei corsi interaziendali CI non comporta alcun costo per la persona in formazione (art. 21, rpe. 3 OIP)

2022 www.formatoreprofi.ch

37 **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

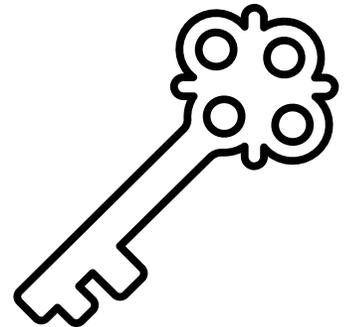
39 Apprendimenti chiave e conclusione

Apprendimenti chiave

- La nuova formazione commerciale di base **prepara i giovani in modo competente** a inserirsi in un contesto professionale commerciale in cambiamento.
- Le formazioni professionali di base a livello di **CFP** (certificato federale di formazione pratica) e **AFC** (attestato federale di capacità) sono state **armonizzate tra loro in modo ottimale dal punto di vista contenutistico e concettuale**.
- Le persone in formazione CFP devono ora affrontare **2 giorni di scuola alla settimana nel primo anno di tirocinio** (prima: 1,5 giorni) e i **CI sono stati prolungati da 7 a 8 giorni**.
- Ora è obbligatoria una **prima lingua straniera al livello A2** per tutte le persone in formazione (seconda lingua nazionale o inglese).

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**.



40 **Requisiti generali per le nuove persone in formazione CFP**

Gli impiegati di commercio CFP si orientano ai servizi in processi economico-aziendali e di norma svolgono compiti in base alle istruzioni ricevute. Comunicano con i clienti e i fornitori, svolgono compiti in processi lavorativi economico-aziendali, lavorano in team differenti, eseguono processi di supporto in ambito commerciale, gestiscono infrastrutture e applicazioni, effettuano ricerche ed elaborano informazioni e dati. Il loro atteggiamento è contraddistinto da apertura, affidabilità e precisione, come pure dalla disponibilità all'apprendimento permanente.

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

- piacere nel contatto con le persone;
- una comprensione di base delle tecnologie e dei canali di comunicazione e d'informazione;
- capacità di comunicazione e consapevolezza per forme comportamentali adeguate alle situazioni;
- conoscenze linguistiche della lingua nazionale regionale e di una prima lingua straniera.



Prospettive

42 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

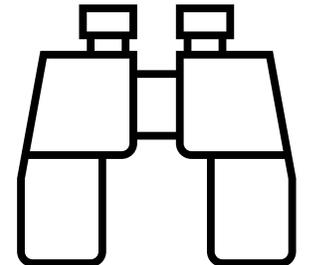
www.cifc.ch

www.csrfc.ch

[Requisiti per le persone in formazione](#)

[Requisiti per i posti di formazione](#)

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





kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale