

---

# La formazione commerciale di base dalla A alla Z

## Approfondire e collegare (A&C)

A&C rappresenta un modulo di apprendimento, lavoro e valutazione presso la scuola professionale che favorisce il lavoro globale e orientato ai problemi delle persone in formazione. Durante la formazione devono essere svolti due o tre moduli A&C. Le note assegnate sono integrate nella nota di materia «Lavori di progetto».

## Aree disciplinari

Le competenze professionali trasmesse nel luogo di formazione «scuola professionale» sono definite negli elenchi di obiettivi di valutazione seguenti:

- area disciplinare «Lingua standard» (lingua nazionale regionale);
- area disciplinare «Lingue straniere» (seconda lingua nazionale e/o inglese);
- area disciplinare «Informazione, comunicazione, amministrazione» (ICA);
- area disciplinare «Economia e società» (E&S).

## Assistente d'ufficio CFP

La formazione di base di «assistente d'ufficio» dura due anni e si conclude con il conseguimento di un certificato federale di formazione pratica (CFP). Dopo il conseguimento di tale certificato è possibile accedere alla formazione professionale di base abbreviata di impiegata/impiegato di commercio AFC con profilo B. Ulteriori informazioni: [www.cifc.ch](http://www.cifc.ch).

## Attestato federale di capacità (AFC)

L'attestato federale di capacità (AFC) è rilasciato a chi supera la procedura di qualificazione. L'attestato di capacità consente di utilizzare le denominazioni professionali protette di «Impiegata di commercio AFC» o «Impiegato di commercio AFC».

## Banca dati per gli esami finali di tirocinio (BDEFT2)

La BDEFT2 dà ai partner della formazione (aziende, rami di formazione e d'esame, commissioni d'esame cantonali) la possibilità di gestire i dati della parte aziendale e interaziendale della procedura di qualificazione della formazione professionale di base per diverse professioni.

## Calcolo delle note

I dettagli sono disciplinati nell'ordinanza sulla formazione e nel piano di formazione (Parte D: Procedura di qualificazione):

- il risultato della procedura di qualificazione per la parte scolastica e per quella aziendale viene espresso con una nota complessiva, formata dalla media delle varie note di materia arrotondate al primo decimale;
- la nota di materia è la nota assegnata per un determinato campo di qualificazione. Nella parte scolastica della procedura di qualificazione le note di materia sono formate dalla media delle note conseguite per le singole voci che compongono la materia d'esame, e sono arrotondate al primo decimale. In alcuni campi di qualificazione la nota finale corrisponde ad un'unica nota d'esame. In questi casi vengono assegnate note intere o mezze note;
- la nota dei luoghi di formazione della parte aziendale per le persone in formazione FOA è la media di otto note (sei SAL e due CC-CI) arrotondata al punto o al mezzo punto. Le note scolastiche della

- 
- parte scolastica sono date dalla media arrotondata al punto o al mezzo punto di tutte le note semestrali conseguite nella relativa area disciplinare e nel relativo profilo;
- la nota dei luoghi di formazione della parte aziendale per le persone in formazione FOS è la media di quattro note (due SAL, un CC-CI e una nota delle PPI) arrotondata al punto o al mezzo punto.

### **CIFC Svizzera (Comunità di interessi Formazione commerciale di base)**

L'Unione svizzera delle arti e mestieri, l'Unione padronale svizzera e la Società svizzera degli impiegati di commercio formano insieme la CIFC Svizzera. La CIFC Svizzera è responsabile del ramo di formazione e d'esame «Servizi e amministrazione» per gli impiegati di commercio con attestato federale di capacità (AFC) e della formazione di base biennale di «Assistente d'ufficio» con certificato federale di formazione pratica (CFP). Ulteriori informazioni: [www.cifc.ch](http://www.cifc.ch).

### **Colloquio di valutazione**

Nel colloquio di valutazione la persona in formazione e il formatore discutono insieme i risultati delle SAL. Il formatore valuta le competenze professionali, metodologiche, sociali e personali della persona in formazione in base ai criteri predefiniti. Ciò consente alle persone in formazione di avere un riscontro in merito ai loro punti forti e ai loro punti deboli.

### **Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità (CSSPQ)**

La Legge sulla formazione professionale prevede che tutte le formazioni professionali di base siano accompagnate da una Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità. La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità (CSSPQ) impiegata/impiegato di commercio AFC è responsabile dell'attuazione dell'ordinanza sulla formazione e del piano di formazione. In aggiunta si occupa di garantire e sviluppare la qualità, migliorare e aggiornare le disposizioni d'esecuzione e sviluppare il profilo professionale. Ulteriori informazioni: [www.csrfc.ch](http://www.csrfc.ch).

### **Competenze interdisciplinari (CID)**

Le competenze metodologiche, sociali e personali sono promosse continuamente in tutti i luoghi di formazione. Nella scuola professionale ciò avviene nelle aree disciplinari (E&S; ICA; lingue; sport) oppure nei moduli d'insegnamento «Competenze interdisciplinari», «Approfondire e collegare» e «Lavoro autonomo».

### **Competenze operative**

Per soddisfare i requisiti del profilo professionale gli impiegati di commercio devono disporre di competenze operative professionali che si compongono di competenze professionali, metodologiche, sociali e personali.

### **Controllo delle competenze dei corsi interaziendali (CC-CI)**

Il CC-CI comprende competenze professionali nonché competenze metodologiche, sociali e personali selezionate. I CC-CI sono valutati dal responsabile del CI. Nell'ambito della FOA le persone in formazione svolgono due CC-CI durante la formazione.

Nell'ambito della FOS le persone in formazione svolgono un CC-CI durante lo stage di lunga durata.

### **Corsi interaziendali (CI)**

I corsi interaziendali trasmettono le capacità pratiche fondamentali. Completano la formazione aziendale e sono organizzati dai rami di formazione e d'esame.

---

### **Differenziazione dei profili (profili B ed E)**

Due profili distinti consentono di ottenere l'attestato di impiegata/impiegato di commercio AFC. Profilo B sta per formazione base, mentre profilo E sta per formazione estesa. I due profili si distinguono unicamente a livello di formazione scolastica. Nella formazione aziendale e nei corsi interaziendali entrambi i profili perseguono gli stessi obiettivi di formazione (stesso profilo professionale, stesso piano di formazione):

- gli impiegati di commercio con profilo B acquisiscono maggiori conoscenze nel campo «Informazione, comunicazione, amministrazione»;
- gli impiegati di commercio con profilo E imparano una seconda lingua straniera e acquisiscono maggiori conoscenze nel campo «Economia e società»;
- entrambi i profili comprendono 1800 lezioni;
- un regolamento di promozione disciplina il cambiamento di profilo;
- il titolo conferito dall'attestato federale di capacità è «Impiegata/impiegato di commercio AFC» per entrambi i profili. Il certificato delle note precisa il profilo.

### **Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP)**

La documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni elaborata dai rami di formazione e d'esame facilita l'attuazione del piano di formazione in azienda e nei corsi interaziendali e vale come documentazione didattica ufficiale del ramo.

### **Formatori e istruttori di pratica**

I formatori in azienda (detti anche responsabili della formazione professionale o maestri di tirocinio) sono responsabili della formazione delle persone in formazione. Impartiscono alle persone in formazione la parte pratica della formazione di base in azienda oppure ne garantiscono l'attuazione tramite gli istruttori di pratica.

### **Formazione aziendale**

La formazione pratica professionale avviene principalmente nell'azienda. Il paragrafo «Ramo e azienda» comprende otto competenze operative con i relativi obiettivi di valutazione e permette all'impiegato di commercio di operare in maniera qualificata e responsabile nella professione.

### **Formazione di base organizzata dalla scuola (FOS)**

La formazione di base organizzata dalla scuola degli operatori privati e delle scuole medie di commercio è disciplinata nell'ordinanza sulla formazione. La parte scolastica è nettamente superiore rispetto alla formazione organizzata dall'azienda. Esiste un piano di formazione specifico.

La formazione pratica professionale si compone di quattro elementi:

- parti pratiche integrate (PPI): le PPI sono parte integrante dell'insegnamento scolastico. La scuola pianifica le PPI sulla base delle competenze operative professionali necessarie;
- insegnamento incentrato su situazioni-problema: l'insegnamento è in larga misura imperniato su situazioni-problema della realtà aziendale;
- stage aziendale: lo stage aziendale consente alle persone in formazione di entrare in contatto con il mondo del lavoro;
- per lo stage di lunga durata (SLD) si applicano gli obiettivi di valutazione del paragrafo «Ramo e azienda» nel capitolo «Sviluppo e verifica delle competenze» della presente documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni;
- corsi interaziendali: si tengono durante lo stage di lunga durata.

---

### **Formazione scolastica**

Nella scuola professionale le competenze operative professionali sono stimolate nei campi «Lingue», «Informazione, comunicazione, amministrazione» ed «Economia e società». Gli obiettivi di valutazione sono uniformati e sono raggiunti nel corso dello stesso semestre in tutta la Svizzera. Ciò consente una migliore collaborazione fra i tre luoghi di formazione. Le aziende e i corsi interaziendali possono fondarsi sulle conoscenze trasmesse nell'ambito della scuola professionale.

Le scuole professionali trasmettono le principali capacità di base nel primo anno di tirocinio. Ciò consente di ripartire l'insegnamento in maniera più uniforme su due giorni alla settimana durante il primo e il secondo anno di tirocinio e un giorno alla settimana durante il terzo anno di tirocinio in tutte le scuole professionali.

### **Gruppi di aziende**

I rami di formazione e d'esame riconosciuti possono essere suddivisi in gruppi di aziende con obiettivi di valutazione specifici, quali ad esempio i gruppi di aziende «Casse di compensazione AVS» e «Avvocatura» nel ramo S&A.

### **Impiegata/impiegato di commercio AFC**

La formazione professionale di base di impiegata/impiegato di commercio dura tre anni e si conclude con il conseguimento di un attestato federale di capacità (AFC). Tale attestato può essere conseguito seguendo la formazione base (profilo B) o la formazione estesa (profilo E) e consente l'accesso a una formazione professionale superiore. Il profilo E consente il conseguimento della maturità professionale, che rende possibile l'accesso a uno studio presso una scuola universitaria professionale. I corsi interaziendali e la procedura di qualificazione aziendale non prevedono una differenziazione dei profili.

### **Istruttore di pratica**

Si veda → Formatore e istruttore di pratica

### **Lavoro autonomo (LA)**

La persona in formazione svolge, nella scuola professionale, un compito riguardante uno o più obiettivi di valutazione tratti dalle aree disciplinari «Economia e società», «Informazione, comunicazione, amministrazione» o «Lingua standard». La nota assegnata è integrata nella nota di materia «Lavori di progetto».

### **Legge federale sulla formazione professionale (Legge sulla formazione professionale, LFPr )**

La LFPr e l'Ordinanza sulla formazione professionale (OFPr) disciplinano tutti i settori della formazione professionale ad eccezione delle scuole universitarie e segnatamente la formazione professionale di base: ulteriori informazioni: [www.sefri.admin.ch](http://www.sefri.admin.ch).

### **Luoghi di formazione e cooperazione fra i luoghi di formazione**

La formazione professionale di base si svolge nei tre luoghi di formazione «azienda», «corsi interaziendali» e «scuola professionale». Negli elenchi di obiettivi di valutazione specifici dell'insegnamento sono predefiniti, a livello nazionale, i semestri in cui devono essere raggiunti i singoli obiettivi della formazione sotto il profilo quantitativo e qualitativo. Ciò consente una cooperazione ideale fra i luoghi di formazione, nella misura in cui i luoghi di formazione «Ramo» e «CI» si riferiscono al luogo di formazione «scuola», costruiscono sulle basi acquisite e sono in grado di creare connessioni.

---

## **Maturità professionale (MP)**

La maturità professionale può essere svolta parallelamente al profilo E oppure al termine della formazione professionale di base a tempo pieno o a tempo parziale in parallelo all'attività professionale. Questo diploma rende possibile l'accesso a uno studio presso una scuola universitaria professionale.

## **Norma di superamento**

La norma di superamento specifica le condizioni necessarie affinché la parte aziendale o la parte scolastica della procedura di qualificazione siano considerate superate. L'attestato federale di capacità (AFC) è rilasciato soltanto a chi ha superato la parte aziendale e la parte scolastica della procedura di qualificazione.

## **Obiettivo fondamentale, obiettivo operativo, obiettivi di valutazione**

Nel piano di formazione o negli elenchi di obiettivi di valutazione specifici del ramo e dell'insegnamento le competenze professionali sono concretizzate a tre livelli:

- gli obiettivi fondamentali descrivono in forma generale le tematiche e i campi di competenze della formazione di base e ne giustificano l'importanza per gli impiegati di commercio;
- gli obiettivi operativi concretizzano gli obiettivi fondamentali e descrivono opinioni, atteggiamenti e qualità comportamentali delle persone in formazione;
- a loro volta, gli obiettivi di valutazione trasformano gli obiettivi operativi in azioni concrete che gli impiegati di commercio devono saper svolgere al termine della formazione.

Questi obiettivi di formazione sono vincolanti e importanti per l'esame. Sono considerati come esigenza minima per la formazione e come esigenza massima per la procedura di qualificazione.

## **Obiettivi obbligatori e obiettivi opzionali**

I rami di formazione e d'esame hanno la possibilità di definire obiettivi obbligatori e obiettivi opzionali nell'ambito degli elenchi di obiettivi di valutazione specifici dei rami.

## **Ordinanza sulla formazione (Ofor)**

L'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Impiegata/Impiegato di commercio AFC del 26 settembre 2011 (stato 1° maggio 2017) definisce gli elementi giuridici alla base di tutti i percorsi formativi della formazione commerciale di base:

- profilo professionale e profili scolastici;
- obiettivi e requisiti;
- durata e ripartizione tra i luoghi di formazione;
- procedura di qualificazione.

## **Organizzazione del mondo del lavoro (Oml)**

L'organizzazione del mondo del lavoro per una determinata professione presenta alla SEFRI una richiesta di emanazione di un'ordinanza in materia di formazione ed è responsabile del piano di formazione. Nell'ambito della formazione commerciale di base tale competenza è assunta dalla Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC). Ulteriori informazioni: [www.csrfc.ch](http://www.csrfc.ch).

## **Parti pratiche integrate (PPI)**

Le PPI fanno parte dell'insegnamento scolastico (scuole medie di commercio e scuole di commercio private) e servono a prepararsi allo stage di lunga durata. Le PPI si basano sull'elenco di obiettivi di valutazione S&A. La documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni illustra quali obiettivi di va-

---

lutazione vanno trasmessi nell'insegnamento scolastico (paragrafo «Ramo e azienda» nel capitolo «Sviluppo e verifica delle competenze»).

Le competenze acquisite sono documentate nel «Profilo della formazione e delle prestazioni per le parti pratiche integrate nell'insegnamento scolastico».

### **Percorsi formativi abbreviati**

La formazione di base triennale organizzata dall'azienda può essere abbreviata in caso di determinata formazione precedente. L'ordinanza sulla formazione disciplina la formazione abbreviata esplicitamente per:

- i titolari di un certificato federale di formazione pratica di «Assistente d'ufficio CFP»;
- i titolari di una maturità liceale.

### **Piano di formazione (PF)**

I piani di formazione per la formazione di base organizzata dall'azienda (stato 1° giugno 2018) e per la formazione di base organizzata dalla scuola (stato 1° giugno 2018) concretizzano l'ordinanza sulla formazione e comprendono le quattro parti seguenti:

- Parte A: Competenze operative professionali
- Parte B: Griglia delle lezioni
- Parte C: Organizzazione, ripartizione e durata dei corsi interaziendali
- Parte D: Procedura di qualificazione

### **Procedura di qualificazione per adulti (art. 32 Ordinanza sulla formazione professionale OFPr)**

Per quanto concerne gli adulti l'ottenimento di un attestato federale di capacità non è legato al compimento di un percorso formativo specifico. Le competenze possono essere acquisite autonomamente. La procedura di qualificazione con esame finale per adulti è disciplinata nell'ordinanza sulla formazione.

### **Procedura di qualificazione (PQ)**

La procedura di qualificazione si compone di una parte aziendale e di una parte scolastica equivalenti:

- la procedura di qualificazione aziendale include la nota dei luoghi di formazione per la parte aziendale (50%) e gli esami scritti (25%) e orali (25%);
- la procedura di qualificazione scolastica include gli esami scritti e orali completati dalle note scolastiche (per ogni campo d'insegnamento).

### **Profilo professionale impiegata/impiegato di commercio AFC**

Gli impiegati di commercio svolgono un'attività orientata ai servizi nell'ambito di processi economico-aziendali. Il loro campo professionale si estende dalla consulenza a clienti esterni ed interni fino alla gestione di pratiche specifiche del ramo passando dallo svolgimento di attività amministrative.

Sulla base di competenze comuni, essi svolgono la loro attività a seconda del ramo, della strategia aziendale e delle attitudini personali. Il loro atteggiamento è contraddistinto da orientamento verso la clientela, spirito d'iniziativa e disponibilità all'apprendimento permanente.

### **Programma di formazione**

Le aziende elaborano un programma di formazione individuale, il cui adempimento viene controllato dalla persona in formazione a livello di autoresponsabilità.

---

### **Rami di formazione e d'esame**

I rami di formazione e d'esame autorizzati dalla SEFRI sono responsabili della formazione aziendale, dei corsi interaziendali e della parte aziendale della procedura di qualificazione. Allestiscono gli elenchi di obiettivi di valutazione specifici del ramo e pubblicano la documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni.

### **Ramo e azienda**

L'area disciplinare «Ramo e azienda» (risp. elaborare procedure economico-aziendali e/o procedure di servizi) prevede un obiettivo fondamentale generale e otto obiettivi operativi. Essi costituiscono la base per gli obiettivi di valutazione specifici del ramo.

### **Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI)**

La SEFRI è competente per la regolamentazione della formazione professionale a livello federale. Ulteriori informazioni: [www.sefri.admin.ch](http://www.sefri.admin.ch).

### **Scelta del profilo e cambiamento di profilo**

Al momento della conclusione del contratto di tirocinio, le parti optano per uno o l'altro profilo sulla base di un precedente colloquio sull'idoneità e sulle inclinazioni della persona da formare. Il profilo scelto figura nel contratto di tirocinio.

A partire dall'inizio del tirocinio la prestazione scolastica è determinante per continuare nel profilo E. Nel profilo E la decisione in merito alla promozione al semestre successivo avviene a livello scolastico alla fine del 1° e del 3° semestre in funzione del certificato delle note. Si applicano le disposizioni dell'art. 17 dell'ordinanza sulla formazione.

### **Situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL)**

I formatori valutano la prestazione sul lavoro (competenze professionali, metodologiche, sociali e personali) della persona in formazione in base a criteri predefiniti. Le SAL sono paragonabili ai colloqui tesi a definire gli obiettivi nel mondo del lavoro e sostituiscono il rapporto di formazione obbligatorio. Le scadenze relative al termine delle SAL e le informazioni per il rilevamento delle note si trovano all'indirizzo nella banca dati (BDEFT2) al link [support.bdeft2.ch](http://support.bdeft2.ch).