

Programma d'insegnamento nazionale del piano di formazione nelle scuole professionali per Impiegata/impiegato di commercio CFP

1° anno di tirocinio

Organo responsabile: **CIFC Svizzera**
(Comunità di interessi Formazione commerciale di base Svizzera)

Il programma per l'insegnamento è stato discusso e approvato dal Comitato di coordinamento nazionale (CCN). Esso si applica dunque a tutte le scuole professionali per attuare la nuova formazione di base. Se necessario, l'organo responsabile procede ad avviare le revisioni con la responsabilità dei partner della formazione.

Versione: 1.1

Documento allestito da:

- Ectaveo AG
- Raphael Bernauer
- Susanne Cavadini-Weber
- Marco Giovannacci
- Markus Gsteiger
- Aline Kellenberger
- Albert Lambelet
- Flavio Maggi
- Marika Musitelli
- Margrit Nägeli
- Thierry Porée
- Jan Widmayer
- Alexander Zurkinden

Sommario

1	Condizioni quadro derivanti dai documenti di base	4
1.1	Tabella della collaborazione tra i luoghi di formazione CFP	4
1.2	Panoramica del 1° anno di tirocinio	6
2	Campo di competenze operative A «Impostazione dello sviluppo professionale e personale»	14
2.1	Panoramica delle competenze operative	14
2.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento dei campi tematici corrispondenti	15
2.3	Campo di apprendimento 1: Lavoro di portfolio: io in quanto privato e professionista	15
2.4	Campo di apprendimento 2a: Relazioni sociali e immobili	18
2.5	Campo di apprendimento 2b: Finanze personali	20
2.6	Campo di apprendimento 3a: Gestione dei cambiamenti	21
2.7	Campo di apprendimento 4a: Democrazia e media	23
2.8	Campo di apprendimento 4c: Arte	25
2.9	Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale	26
3	Campo di competenze operative B «Comunicazione con persone appartenenti a diversi gruppi d'interesse»	27
3.1	Panoramica delle competenze operative	27
3.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	27
3.3	Campo di apprendimento 1: Applicare forme e tecniche di comunicazione	28
3.4	Campo di apprendimento 2: Creare contatti con i clienti o i fornitori	30
3.5	Campo di apprendimento 3: Condurre colloqui con i clienti e i fornitori	32
3.6	Campo di apprendimento di base 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale	33
3.7	Campo di apprendimento di base 5: Comunicare in una lingua straniera	35
3.8	Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale	37
4	Campo di competenze operative C «Collaborazione in processi lavorativi aziendali»	38
4.1	Panoramica delle competenze operative	38
4.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	38
4.3	Campo di apprendimento 1: Comunicazione nel team	39
4.4	Campo di apprendimento 2: Collaborazione nel team	40

4.5	Campo di apprendimento 3: Sperimentare la funzione di interfaccia e coordinarla con l'ausilio di applicazioni IT	41
4.6	Campo di apprendimento di base 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale	43
4.7	Campo di apprendimento di base 5: Comunicare in una lingua straniera	44
4.8	Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale	45
5	Campo di competenze operative D «Gestione di infrastrutture e utilizzo di applicazioni»	46
5.1	Panoramica delle competenze operative	46
5.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	46
5.3	Campo di apprendimento 1: Sostenere l'organizzazione di manifestazioni	47
5.4	Campo di apprendimento 2: Utilizzare software e sistemi	48
5.5	Campo di apprendimento 3: Applicare le regole in materia di sicurezza e protezione dei dati	50
5.6	Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale	52
6	Campo di competenze operative E «Elaborazione di informazioni e contenuti»	53
6.1	Panoramica delle competenze operative	53
6.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	53
6.3	Campo di apprendimento 1: Svolgere ricerche (analogiche e digitali) su informazioni	54
6.4	Campo di apprendimento 2: Preparare contenuti multimediali	55
6.5	Campo di apprendimento 3: Elaborare statistiche e analisi di dati	56
6.6	Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale	58
7	Ausili di pianificazione	59
8	Allegato 1	60

1 Condizioni quadro derivanti dai documenti di base

1.1 Tabella della collaborazione tra i luoghi di formazione CFP

	1° anno di tirocinio			2° anno di tirocinio		
	Azienda	SP	CI	Azienda	SP	CI
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						

	1° anno di tirocinio			2° anno di tirocinio		
	Azienda	SP	CI	Azienda	SP	CI
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						

Legenda

Azienda
 Sviluppo di conoscenze operazionali e routine

SP
 Sviluppo di conoscenze operazionali e prime abilità, conoscenze teoriche e conoscenze operazionali nell'ottica di applicazioni minori, in modo che il lavoro possa essere svolto autonomamente in azienda. Spiegare e sezionare le fasi di lavoro comuni.

CI
 Fondamenti e abilità orientati all'azione. Praticare azioni più impegnative, sostenere la riflessione. Ricercare, spiegare, giustificare, presentare possibilità di sviluppo e piani o procedure di lavoro (orientati al livello)

1.2 Panoramica del 1° anno di tirocinio

Gli obiettivi di valutazione dei campi tematici derivano dal «Programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale – Impiegata / Impiegato di commercio CFP». Ciò garantisce il pieno raggiungimento degli obiettivi dell'insegnamento della cultura generale.

CCO A Impostazione dello sviluppo professionale e personale		80 lezioni
CO	Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO A	
a.1	Verificare lo sviluppo delle competenze commerciali	
	a1.sp2: Applicano metodi di analisi della situazione nell'ambito dello sviluppo delle loro competenze. (C3)	
	a1.sp3a: Applicano la tecnica della documentazione e della riflessione alle misure di sviluppo personale. (C3)	
	a1.sp3b: Formulano obiettivi misurabili per l'ulteriore sviluppo delle proprie competenze commerciali. (C3)	
a.2	Organizzare il proprio lavoro nel quadro delle attività quotidiane	
	a2.sp1: Presentano le basi dell'organizzazione del lavoro. (C2)	
	a2.sp2b: Sviluppano in modo sistematico scadenziari e piani d'impiego delle risorse per i loro incarichi. (C3)	
	a2.sp5: Motivano la definizione delle priorità in relazione alla pianificazione delle scadenze e all'impiego delle risorse. (C3)	
	a2.sp3: Descrivono le prescrizioni in materia di sicurezza sul lavoro e protezione della salute nel loro campo professionale. (C2)	
a.3	Gestire i cambiamenti nel settore lavorativo commerciale	
	a3.sp1: Spiegano le cause, le caratteristiche e le ripercussioni fondamentali dei processi di cambiamento relativi all'azienda nel settore lavorativo commerciale. (C2)	
	a3.sp4a: Identificano le ripercussioni dei processi di cambiamento imprenditoriali e aziendali sulle attività commerciali. (C4)	

a3.sp4b: Riflettono sul loro modo di gestire i cambiamenti nell'azienda. (C4)

a.4 Integre nel proprio operato temi sociali e politici di rilievo

a4.sp1a: Spiegano le ripercussioni positive e negative degli sviluppi attuali sul loro campo professionale. (C2)

a4.sp1b: Spiegano i tre livelli politici esistenti in Svizzera (Confederazione, Cantoni e Comuni). (C2)

a4.sp1c: Spiegano lo scopo e il sistema della separazione dei poteri. (C2)

a4.sp1e: Nelle relazioni sociali applicano metodi volti a risolvere i conflitti in modo rispettoso e costruttivo. (C3)

a4.sp1g: Riflettono sul loro modo di gestire il denaro e allestiscono un budget mensile in base al conteggio dello stipendio nonché al loro comportamento in materia di consumo e nel tempo libero. (C4)

a4.sp1n: Illustrano l'influenza di diverse forme d'arte sulla loro persona. (C3)

Campi tematici

Obiettivi di valutazione dei campi tematici del CCO A

T1 Campo tematico 1: Sviluppo individuale delle competenze e della personalità

T1.1: Illustrano i propri compiti, responsabilità, diritti e doveri nella nuova fase della vita. (C2)

T1.2: Spiegano da chi e quale forma d'aiuto ricevono in caso di sfide personali. (C2)

T1.3: Formulano obiettivi personali per il periodo del tirocinio. (C3)

T1.4: Spiegano forma e contenuto del proprio contratto di tirocinio. (C2)

T1.5: Illustrano l'importanza dell'apprendimento permanente. (C2)

T1.6 Sviluppano obiettivi personali e un cosiddetto «vision board». (C5)

T1.11: Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

T2 Campo tematico 2: Stile di vita individuale

T2a.1: Confrontano le diverse forme di convivenza (concubinato, matrimonio, unione domestica registrata). (C3)

T2a.2: Spiegano gli effetti giuridici e finanziari del matrimonio e del divorzio. (C2)

T2a.3: Riflettono sugli effetti sociali del matrimonio e del divorzio. (C4)

T2a.4: Riflettono sulle aspettative che hanno verso le loro relazioni sociali. (C4)

T2a5: Illustrano l'importanza dei social media in uso. (C2)

T2a8: Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

T2b.1: Spiegano gli elementi del loro conteggio di stipendio. (C2)

T2b.2: Spiegano le misure volte a evitare e ridurre i debiti privati. (C2)

T2b.6: Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

T3 Campo tematico 3: Azione nel campo professionale

T3a.1: Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

T4 Campo tematico 4: Azione nella società

T4a.1: Disegnano a grandi linee la suddivisione e la struttura dell'ordinamento giuridico. (C2)

T4a.2: Illustrano il principio della separazione dei poteri. (C2)

T4a.5: Illustrano la funzione dei diritti fondamentali, dei diritti civili e politici secondo la Costituzione federale. (C2)

T4a.6: Spiegano i loro doveri come cittadina / cittadino della Svizzera. (C2)

T4a.10: Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

T4c.1: Spiegano le funzioni dell'arte. (C2)

T4c.4: Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

CCO B Comunicazione con persone appartenenti a diversi gruppi d'interesse

160 lezioni

CO Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO B

b.1 Accogliere i clienti e i fornitori

b1.sp1a: Applicano le forme e tecniche di comunicazione più frequenti in modo adeguato alla situazione. (C3)

b1.sp1b: Applicano tecniche di comunicazione per salutare clienti o fornitori/fornitrici nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello A2). (C3)

b1.sp2: Utilizzano segnali verbali e non verbali con gli interlocutori. (C3)

b1.sp5a: Reagiscono ai segnali verbali e non verbali dell'interlocutore con misure appropriate. (C3)

b1.sp5b: Nei contatti con i clienti agiscono nel rispetto delle differenze culturali. (C3)

b1.sp5c: Analizzano lo svolgimento dei contatti con i clienti e ne traggono misure appropriate. (C4)

b.2 Prendere nota delle richieste dei clienti e dei fornitori ed esaminarle

b2.sp1a: Spiegano i fattori principali per una buona qualità dei servizi. (C2)

b2.sp1b: Illustrano i fattori centrali per l'instaurazione di una relazione con i clienti o i fornitori. (C2)

b2.sp1c: Accolgono sistematicamente le richieste dei clienti o dei fornitori e ne garantiscono l'elaborazione. (C3)

b2.sp3: Forniscono le prime informazioni necessarie, utilizzando le tecniche di comunicazione correnti nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello A2). (C3)

b2.sp4: Applicano le tecniche di domande correnti nell'ambito del chiarimento delle esigenze nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello A2). (C3)

b2.sp5a: Spiegano la struttura di un contratto di vendita. (C2)

b2.sp5b: Spiegano la correlazione tra le relazioni contrattuali in uso (per es. contratti di vendita, di locazione, di leasing e di lavoro) e i reclami dei clienti. (C2)

b2.sp7: Documentano i colloqui in modo conciso e ricostruibile. (C3)

b.3 Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori

b3.sp2a: Spiegano i fattori di successo delle situazioni di colloquio tramite i canali correnti. (C2)

b3.sp2b: Applicano gli elementi centrali di una comunicazione che esprime considerazione. (C3)

b3.sp2c: Applicano i fattori rilevanti per una relazione basata sulla fiducia. (C3)

b3.sp3a: Spiegano le procedure dei colloqui informativi e di consulenza correnti utilizzando diversi canali. (C2)

b3.sp3b: Conducono i colloqui avvalendosi delle tecniche di domande correnti nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello A2). (C3)

b3.sp3c: Nei colloqui informativi e di consulenza utilizzano diverse tecniche di presentazione. (C3)

b3.sp7: Utilizzano tecniche di argomentazione. (C3)

b3.sp8: Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello A2). (C3)

CCO C	Collaborazione in processi lavorativi aziendali	120 lezioni
CO	Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO C	
c.1	Collaborare all'interno di vari team per l'esecuzione di incarichi commerciali	
	c1.sp1: Spiegano il loro ruolo e il loro campo professionale in seno a team in continua evoluzione. (C2)	
	c1.sp2a: Spiegano le differenze interculturali importanti per la comunicazione e la collaborazione in seno al team. (C2)	
	c1.sp2b: Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello A2). (C3)	
	c1.sp3: Nelle situazioni del team applicano le tecniche della comunicazione in modo adeguato ai destinatari. (C3)	
	c1.sp6: In caso di mancato rispetto di una scadenza, ne identificano le conseguenze e adottano misure appropriate. (C4)	
	c1.sp9: Applicano strategie volte a risolvere i conflitti nel team. (C3)	
c.2	Gestire interfacce in processi aziendali secondo le istruzioni	
	c2.sp1: Spiegano le richieste dei diversi gruppi d'interesse in un processo aziendale. (C2)	
	c2.sp3: Applicano gli strumenti TIC in modo efficiente e metodico. (C3)	
	c2.sp4b: Si basano sulle esigenze delle funzioni e dei gruppi d'interesse per definire compiti appropriati. (C4)	
CCO D	Gestione di infrastrutture e utilizzo di applicazioni	120 lezioni
CO	Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO D	
d.1	Organizzare riunioni ed eventi	
	d1.sp1a: Pianificano un evento di piccole dimensioni. (C3)	

d1.sp1b: Applicano ausili appropriati per la pianificazione di un evento. (C3)

d1.sp2: Riassumono le informazioni necessarie per l'organizzazione di un evento di piccole dimensioni. (C3)

d1.sp6: Documentano lo svolgimento di riunioni ed eventi utilizzando diversi canali. (C3)

d1.sp7: Esaminano la gestione del tempo nonché le tecniche di pianificazione e di lavoro e introducono misure appropriate per il futuro. (C4)

d1.sp8a: Elaborano moduli e questionari per feedback utilizzando diversi canali. (C3)

d1.sp8b: Traggono misure di ottimizzazione dai feedback ricevuti. (C4)

d.2 Utilizzare applicazioni in ambito commerciale

d2.sp1a: Utilizzano le applicazioni in uso nel settore lavorativo commerciale. (C3)

d2.sp1b: Spiegano in quale applicazione trovano le informazioni necessarie. (C2)

d2.sp1c: Distinguono le possibilità in uso per il salvataggio dei dati. (C2)

d2.sp2a: Forniscono semplici ausili per l'utilizzo dei software e dei sistemi. (C3)

d2.sp2b: Spiegano l'importanza e la gestione di un aggiornamento. (C2)

d2.sp5a: Aggiornano i dati dei clienti utilizzando diversi canali. (C3)

d2.sp5b: Applicano le regole in materia di sicurezza e protezione dei dati. (C3)

d2.sp7: Risolvono regolarmente problemi e compiti risultanti dall'utilizzo dei programmi e degli strumenti digitali in uso nel loro settore lavorativo. (C3)

d2.sp9: Elaborano misure volte a ridurre il consumo di energia presso la loro postazione di lavoro. (C3)

CCO E Elaborazione di informazioni e contenuti	80 lezioni
CO	Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO E
e.1	Effettuare ricerche su informazioni in base all'incarico
	e1.sp1a: Utilizzano metodi e ausili appropriati per la ricerca di informazioni e contenuti in ambito economico e commerciale. (C3)
	e1.sp1b: Spiegano i vantaggi e gli svantaggi dei canali informativi e dei metodi di ricerca disponibili. (C2)
	e1.sp4a: Verificano la qualità delle fonti d'informazione in base a criteri rilevanti. (C4)
	e1.sp4b: Controllano la plausibilità dei risultati delle ricerche svolte. (C4)
	e1.sp5: Preparano i dati e le informazioni in modo adeguato ai destinatari e secondo le prescrizioni giuridiche. (C3)
e.2	Elaborare contenuti riferiti all'azienda
	e2.sp1: Applicano gli aspetti principali della strutturazione audiovisiva delle informazioni (immagini, suoni, filmati) in modo adeguato ai destinatari. (C3)
	e2.sp2: Definiscono strumenti digitali adeguati alle situazioni per la preparazione di documentazioni e mezzi informativi. (C3)
e.3	Analizzare ed elaborare dati riferiti all'azienda
	e3.sp1: Applicano le fasi procedurali in uso per l'analisi di statistiche e dati. (C3)
	e3.sp2: Elaborano statistiche e analisi di dati. (C3)
	e3.sp3: Cercano e filtrano informazioni rilevanti da grandi quantità di dati. (C4)

2 Campo di competenze operative A «Impostazione dello sviluppo professionale e personale»

2.1 Panoramica delle competenze operative

Competenza operativa	Situazione lavorativa (secondo il profilo delle attività)
a.1	Verificare lo sviluppo delle competenze commerciali
	Le impiegate e gli impiegati di commercio CFP si informano regolarmente sulle possibilità di sviluppo nel loro campo professionale. Sono consapevoli del fatto che esistono offerte di formazione continua e si adoperano in modo attivo per usufruirne. Identificano nuovi campi di attività nella loro azienda e chiedono ai superiori se possono assumere maggiore responsabilità. Prendono nota dei loro risultati professionali nonché dei loro punti forti e deboli, per esempio in un portfolio personale. In base a ciò e in accordo con i superiori, ne traggono conclusioni per lo sviluppo continuo delle loro competenze professionali.
a.2	Organizzare il proprio lavoro nel quadro delle attività quotidiane
	Le impiegate e gli impiegati di commercio CFP organizzano la loro quotidianità professionale all'insegna dell'impegno, della motivazione e della flessibilità. Pianificano il tempo per i compiti in modo responsabile e realistico d'intesa con i superiori. Discutono regolarmente l'onere di lavoro con i superiori diretti. Pianificano fasi di riposo adeguate e un buon equilibrio tra professione, tempo libero e obblighi famigliari. Identificano per tempo eventuali segnali di sovraccarico e cercano il dialogo con i superiori o introducono in modo autonomo altre misure necessarie.
a.3	Gestire i cambiamenti nel settore lavorativo commerciale
	Le impiegate e gli impiegati di commercio CFP, in caso di cambiamenti nella quotidianità professionale e nei processi lavorativi, si informano presso i superiori o gli organi competenti sulle cause, sugli obiettivi e sugli effetti correlati. Sono consapevoli di cosa i cambiamenti implicano per il loro lavoro e contribuiscono a impostarli in modo attivo e costruttivo nel loro campo di attività. In caso di dubbi cercano per tempo il dialogo con i superiori.
a.4	Integrare nel proprio operato temi sociali e politici di rilievo
	Le impiegate e gli impiegati di commercio CFP agiscono in modo consapevole e responsabile. Riflettono regolarmente sulle loro azioni e sul loro atteggiamento. Valutano in che misura gli sviluppi politici, sociali ed economici fondamentali influenzano la loro situazione professionale e personale. In caso di dubbi cercano il dialogo con il superiore o i colleghi. Pianificano le loro azioni in modo responsabile nella presentazione dei temi corrispondenti e, se necessario, chiedono sostegno. Le impiegate e gli impiegati di commercio CFP sviluppano in modo consapevole la loro identità professionale e personale.

2.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento dei campi tematici corrispondenti

La base è costituita dal «Programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale – Impiegata / Impiegato di commercio CFP». I campi di apprendimento corrispondono ai temi del programma per l'insegnamento.

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Lavoro di portfolio: io in quanto privato e professionista	a.1/a.2/T1	24
CA 2a: Relazioni sociali e immobili	a.4/T2	11
CA 2b: Finanze personali	a.4/T2	9
CA 3a: Gestione dei cambiamenti	a.3/a.4/T3	16
CA 4a: Democrazia e media	a.4/T4	12
CA 4c: Arte	a.4/T4	8

2.3 Campo di apprendimento 1: Lavoro di portfolio: io in quanto privato e professionista

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **24** lezioni.

2.3.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Simone ha appena iniziato il tirocinio e ha subito constatato che in azienda tutto funziona in modo diverso rispetto a quando andava a scuola. Nella sua azienda gli vengono assegnati compiti e responsabilità chiari e i suoi colleghi fanno affidamento su di lui. All'inizio è stato un bel cambiamento, ma poi ha capito di non essere più uno «scolaretto». Dato che è ancora molto insicuro, si presenta spesso dalla sua formatrice di pratica per chiederle, ad esempio, a cosa deve prestare attenzione nel contatto con i clienti o quali sono le aspettative concrete nei suoi confronti quando gli viene assegnato un compito.

Attività tipica 2

Enrico inizia la giornata consultando la casella di posta elettronica, il calendario ed elaborando l'elenco delle pendenze. Oggi sono previsti diversi appuntamenti, inoltre deve ancora prepararsi per la scuola professionale e i corsi interaziendali. Ma non è tutto: deve anche elaborare alcune pendenze rimaste in sospeso da ieri. La lista delle cose da fare è lunga e deve pianificare bene i prossimi giorni per riuscire a rispettare tutte le scadenze.

Attività tipica 3

Simone ha obiettivi chiari su cosa fare dopo il tirocinio, vale a dire lavorare nell'ambito della consulenza aziendale ed economica. Gli piace molto, infatti, trovare delle soluzioni e discutere di problemi e sfide. Ha elaborato un chiaro piano di sviluppo personale su come vorrebbe lavorare in futuro. Al fine di avvicinarsi al suo obiettivo già durante il tirocinio, documenta nel suo portfolio tutte le attività e i successi in relazione all'obiettivo. La formatrice di Simone gli ha riferito che Anna ha lavorato a lungo nell'ambito della consulenza aziendale, perciò lui ha chiesto ad Anna di raccontargli cosa è importante in questo campo professionale e come può prepararsi al meglio.

2.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
T1.1	Illustrano i propri compiti, responsabilità, diritti e doveri nella nuova fase della vita. (C2)
T1.2	Spiegano da chi e quale forma d'aiuto ricevono in caso di sfide personali. (C2)
T1.3	Formulano obiettivi personali per il periodo del tirocinio. (C3)
T1.4	Spiegano forma e contenuto del proprio contratto di tirocinio. (C2)
a2.sp1	Presentano le basi dell'organizzazione del lavoro. (C2)
a2.sp2b	Sviluppano in modo sistematico scadenziari e piani d'impiego delle risorse per i loro incarichi. (C3)
a2.sp5	Motivano la definizione delle priorità in relazione alla pianificazione delle scadenze e all'impiego delle risorse. (C3)
a2.sp3	Descrivono le prescrizioni in materia di sicurezza sul lavoro e protezione della salute nel loro campo professionale. (C2)
T1.5	Illustrano l'importanza dell'apprendimento permanente. (C2)
a1.sp2	Applicano metodi di analisi della situazione nell'ambito dello sviluppo delle loro competenze. (C3)
a1.sp3a	Applicano la tecnica della documentazione e della riflessione alle misure di sviluppo personale. (C3)
a1.sp3b	Formulano obiettivi misurabili per l'ulteriore sviluppo delle proprie competenze commerciali. (C3)
T1.6	Sviluppano obiettivi personali e un cosiddetto «vision board». (C5)
T1.11	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

T1.1	Illustrano i propri compiti, responsabilità, diritti e doveri nella nuova fase della vita. (C2)
T1.2	Spiegano da chi e quale forma d'aiuto ricevono in caso di sfide personali. (C2)
T1.4	Spiegano forma e contenuto del proprio contratto di tirocinio. (C2)
a2.sp1	Presentano le basi dell'organizzazione del lavoro. (C2)
a2.sp3	Descrivono le prescrizioni in materia di sicurezza sul lavoro e protezione della salute nel loro campo professionale. (C2)
T1.5	Illustrano l'importanza dell'apprendimento permanente. (C2)
	<i>Descrivono il contenuto degli scadenziari. (a2.sp2b)</i>
	<i>Spiegano la formula SMART per la formulazione di obiettivi misurabili. (T1.3) (a1.sp3b)</i>
	<i>Descrivono i contenuti centrali di un cosiddetto «vision board». (T1.6)</i>
	<i>Spiegano gli obiettivi di un cosiddetto «vision board». (T1.6)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

T1.3	Formulano obiettivi personali per il periodo del tirocinio. (C3)
	<i>Applicano la formula SMART per la formulazione degli obiettivi.</i>
a2.sp2b	Sviluppano in modo sistematico scadenziari e piani d'impiego delle risorse per i loro incarichi. (C3)
a2.sp5	Motivano la definizione delle priorità in relazione alla pianificazione delle scadenze e all'impiego delle risorse. (C3)
a1.sp2	Applicano metodi di analisi della situazione nell'ambito dello sviluppo delle loro competenze. (C3)
a1.sp3a	Applicano la tecnica della documentazione e della riflessione alle misure di sviluppo personale. (C3)
a1.sp3b	Formulano obiettivi misurabili per l'ulteriore sviluppo delle proprie competenze commerciali. (C3)
T1.6	Sviluppano obiettivi personali e un cosiddetto «vision board». (C5)

Sviluppano un'idea personale del loro futuro privato e professionale, ad esempio con l'ausilio di un cosiddetto «vision board».

T1.11 Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

2.3.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«a.1: Verificare lo sviluppo delle competenze commerciali»

«a.2: Organizzare il proprio lavoro nel quadro delle attività quotidiane»

2.4 Campo di apprendimento 2a: Relazioni sociali e immobili

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **11** lezioni.

2.4.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Cosimo e sua sorella litigano spesso: nella maggior parte dei casi discutono su chi ha ragione. Cosimo è dunque abituato a discutere a voce alta. In un recente caso di divergenza di opinioni nella sua nuova azienda formatrice, ha fatto valere a voce piuttosto alta la sua opinione e ora il suo collega è molto arrabbiato con lui. Il giorno seguente riflette su come potrebbe chiarire la situazione.

Attività tipica 2

I genitori di Cosimo, migliore amico di Massimiliano, si separano. Cosimo spiega all'amico perché ha deciso che non si sposerà mai: d'ora in poi sua madre deve versare mensilmente un importo a suo padre, quasi a compensare il tempo in cui suo padre non ha potuto lavorare per occuparsi di Cosimo e sua sorella. Massimiliano, invece, prima o poi vorrebbe sposarsi. I due amici riflettono su cosa avrebbero potuto fare diversamente i genitori di Cosimo.

2.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
T2a.3	Riflettono sugli effetti sociali del matrimonio e del divorzio. (C4)
T2a.4	Riflettono sulle aspettative che hanno verso le loro relazioni sociali. (C4)
T2a.5	Illustrano l'importanza dei social media in uso. (C2)
a4.sp1e	Nelle relazioni sociali applicano metodi volti a risolvere i conflitti in modo rispettoso e costruttivo. (C3)
T2a.8	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

	<i>Spiegano i requisiti giuridici di un matrimonio. (T2a.3)</i>
	<i>Descrivono i diritti e i doveri dei singoli coniugi. (T2a.3)</i>
	<i>Spiegano le fasi tipiche della risoluzione di conflitti considerando i livelli di escalation. (a4.sp1e)</i>
T2a.5	Illustrano l'importanza dei social media in uso. (C2)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

T2a.3	Riflettono sugli effetti sociali del matrimonio e del divorzio. (C4)
T2a.4	Riflettono sulle aspettative che hanno verso le loro relazioni sociali. (C4)
a4.sp1e	Nelle relazioni sociali applicano metodi volti a risolvere i conflitti in modo rispettoso e costruttivo. (C3)
T2a.8	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

2.4.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«a.4: Integrare nel proprio operato temi sociali e politici di rilievo»

2.5 Campo di apprendimento 2b: Finanze personali

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **9** lezioni.

2.5.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Silvia svolge da sette mesi un tirocinio in un'agenzia viaggi e ha da poco acquistato un nuovo laptop. All'inizio della formazione ha anche comprato un nuovo cellulare. Osservando il suo estratto conto Silvia constata che, detraendo tutti gli ammortamenti vincolanti, le rimarranno solo 200 franchi per tutto il mese. In realtà dovrebbe ancora versare ai suoi genitori una parte dei soldi ricevuti in prestito per il viaggio alle Maldive.

Attività tipica 2

Silvia ha confrontato il suo conteggio di stipendio con l'estratto conto, constatando che a fine mese non ha ricevuto l'importo riportato sul conteggio. Chiede il motivo a suo padre, che le spiega le diverse detrazioni conteggiate.

2.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
T2b.1	Spiegano gli elementi del loro conteggio di stipendio. (C2)
a4.sp1g	Riflettono sul loro modo di gestire il denaro e allestiscono un budget mensile in base al conteggio dello stipendio nonché al loro comportamento in materia di consumo e nel tempo libero. (C4)
T2b.2	Spiegano le misure volte a evitare e ridurre i debiti privati. (C2)
T2b.6	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

T2b.1	Spiegano gli elementi del loro conteggio di stipendio. (C2)
	<i>Spiegano le detrazioni da parte della persona impiegata.</i>
	<i>Spiegano la differenza tra lo stipendio lordo e quello netto.</i>
T2b.2	Spiegano le misure volte a evitare e ridurre i debiti privati. (C2)
	<i>Citano tipici casi di indebitamento.</i>
	<i>Spiegano i rischi di un indebitamento privato.</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

a4.sp1g	Riflettono sul loro modo di gestire il denaro e allestiscono un budget mensile in base al conteggio dello stipendio nonché al loro comportamento in materia di consumo e nel tempo libero. (C4)
	<i>Calcolano l'importo disponibile o quello mancante mensilmente.</i>
T2b.6	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

2.5.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«a.4: Integrare nel proprio operato temi sociali e politici di rilievo»

2.6 Campo di apprendimento 3a: Gestione dei cambiamenti

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **16** lezioni.

2.6.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Nell'autosalone in cui lavora Silvia ci sono grandi cambiamenti: è in corso la digitalizzazione del processo di vendita per cui è stato sviluppato un piano specifico. In base a quest'ultimo

Silvia deve elencare nel dettaglio le ripercussioni della digitalizzazione sul suo settore lavorativo.

Attività tipica 2

Silvia parla con il suo superiore dei cambiamenti imminenti. Gli chiede quali obiettivi a lungo termine sono stati pianificati per l'azienda. Si chiede infatti se il suo lavoro, così come è svolto attualmente, continuerà a esistere.

Attività tipica 3

Il formatore di Lorena cambia posto di lavoro e Lorena si trova con una nuova formatrice proprio nel mezzo della formazione. È molto delusa perché è sempre andata d'accordo con il formatore precedente, che le lasciava molte libertà. La nuova formatrice, Samantha, le sembra un po' più severa e vuole avere scambi regolari con Lorena, che non sa bene cosa aspettarsi.

2.6.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
a3.sp1	Spiegano le cause, le caratteristiche e le ripercussioni fondamentali dei processi di cambiamento relativi all'azienda nel settore lavorativo commerciale. (C2)
a3.sp4a	Identificano le ripercussioni dei processi di cambiamento imprenditoriali e aziendali sulle attività commerciali. (C4)
a3.sp4b	Riflettono sul loro modo di gestire i cambiamenti nell'azienda. (C4)
a4.sp1a	Spiegano le ripercussioni positive e negative degli sviluppi attuali sul loro campo professionale. (C2)
T3a.1	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

a3.sp1	Spiegano le cause, le caratteristiche e le ripercussioni fondamentali dei processi di cambiamento relativi all'azienda nel settore lavorativo commerciale. (C2)
a4.sp1a	Spiegano le ripercussioni positive e negative degli sviluppi attuali sul loro campo professionale. (C2)

Spiegano con l'aiuto di esempi come identificare i processi di cambiamento relativi all'impresa e all'azienda nel contesto aziendale. (a3.sp4a)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

a3.sp4a	Identificano le ripercussioni dei processi di cambiamento imprenditoriali e aziendali sulle attività commerciali. (C4)
a3.sp4b	Riflettono sul loro modo di gestire i cambiamenti nell'azienda. (C4)
T3a.1	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

2.6.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«a.3: Gestire i cambiamenti nel settore lavorativo commerciale»

«a.4: Integrare nel proprio operato temi sociali e politici di rilievo»

2.7 Campo di apprendimento 4a: Democrazia e media

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **12** lezioni.

2.7.1 Attività tipica

Samir viene dalla Serbia ed è in Svizzera da tre mesi. Per essere ben informato segue regolarmente i notiziari, in cui si parla spesso del Consiglio federale. Non capisce bene quale sia la funzione di questo organo e chiede spiegazioni alla sua collega.

2.7.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione

T4a.1	Disegnano a grandi linee la suddivisione e la struttura dell'ordinamento giuridico. (C2)
a4.sp1b	Spiegano i tre livelli politici esistenti in Svizzera (Confederazione, Cantoni e Comuni). (C2)
a4.sp1c	Spiegano lo scopo e il sistema della separazione dei poteri. (C2)
T4a.2	Illustrano il principio della separazione dei poteri. (C2)

T4a.5	Illustrano la funzione dei diritti fondamentali, dei diritti civili e politici secondo la Costituzione federale. (C2)
T4a.6	Spiegano i loro doveri come cittadina / cittadino della Svizzera. (C2)
T4a.10	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

T4a.1	Disegnano a grandi linee la suddivisione e la struttura dell'ordinamento giuridico. (C2)
a4.sp1b	Spiegano i tre livelli politici esistenti in Svizzera (Confederazione, Cantoni e Comuni). (C2)
a4.sp1c	Spiegano lo scopo e il sistema della separazione dei poteri. (C2)
T4a.2	Illustrano il principio della separazione dei poteri. (C2)
T4a.5	Illustrano la funzione dei diritti fondamentali, dei diritti civili e politici secondo la Costituzione federale. (C2)
T4a.6	Spiegano i loro doveri come cittadina / cittadino della Svizzera. (C2)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

T4a.10:	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)
---------	---

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

2.7.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«a.4: Integrare nel proprio operato temi sociali e politici di rilievo»

2.8 Campo di apprendimento 4c: Arte

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **8** lezioni.

2.8.1 Attività tipica

Stefano e Carlos passeggiano nel parco durante la pausa pranzo e si soffermano davanti a una nuova scultura. Discutono sul fatto che la scultura non si integri bene nell'ambiente del parco. Carlos avrebbe preferito qualche panchina in più al posto della nuova scultura.

2.8.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione

T4c.1	Spiegano le funzioni dell'arte. (C2)
a4.sp1n	Illustrano l'influenza di diverse forme d'arte sulla loro persona. (C3)
T4c.4	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

T4c.1	Spiegano le funzioni dell'arte. (C2)
	<i>Spiegano una forma d'arte. (a4.sp1n)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

a4.sp1n	Illustrano l'influenza di diverse forme d'arte sulla loro persona. (C3)
T4c.4	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

2.8.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«a.4: Integrare nel proprio operato temi sociali e politici di rilievo»

2.9 Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale

Il concetto sommario è una proposta per progettare l'esame/la verifica del rispettivo campo di competenze operative e, qualora necessario, può essere modificato. La proposta presenta un mix di metodi in sintonia con i contenuti delle competenze operative da esaminare nonché con le condizioni quadro delle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione e del programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale. I metodi sono spiegati brevemente in un glossario (vedi allegato 1).

Basi

Conoscenze / comprensione (20%)

(scritto)

- _ Cultura generale

Applicazioni (80%)

(scritto)

- _ Critical Incidents
- _ Mini Cases
- _ Simulazioni pratiche

nonché altri metodi d'esame appropriati

Interconnessione (Struttura interdisciplinare)

- _ Riflessione sul processo in base al portfolio (scritto, orale o pratico*)
- _ Bilancio (singolarmente o in gruppo)

*L'aggettivo «pratico» implica che le persone in formazione elaborino un'opera producendo qualcosa, ad esempio un video.

3 Campo di competenze operative B «Comunicazione con persone appartenenti a diversi gruppi d'interesse»

3.1 Panoramica delle competenze operative

Competenza operativa	Situazione lavorativa (secondo il profilo delle attività)
b.1	Accogliere i clienti e i fornitori
<p>Le impiegate e gli impiegati di commercio CFP accolgono i clienti interni ed esterni e i fornitori in modo aperto, gentile ed empatico. Sono consapevoli di essere spesso la prima persona di riferimento nella loro azienda per contatti personali oppure online, pertanto provvedono a rappresentare l'azienda in modo positivo verso l'esterno. Comunicano alle rispettive persone nella loro azienda l'arrivo dei clienti interni ed esterni e dei fornitori, garantendone l'assistenza durante l'attesa.</p>	
b.2	Prendere nota delle richieste dei clienti e dei fornitori ed esaminarle
<p>Le impiegate e gli impiegati di commercio CFP prendono nota delle richieste dei clienti e dei fornitori usando tutti i canali disponibili e le esaminano immediatamente. Indirizzano i clienti o i fornitori agli organi competenti e garantiscono che le loro richieste siano elaborate, ad esempio ritelefonando. A tal fine prendono appunti sui colloqui e sulle telefonate, assicurandosi che tali scritti siano comprensibili per i destinatari nonché strutturati e redatti in modo chiaro. Stabiliscono contatti con clienti interni ed esterni o fornitori per i loro collaboratori o superiori. Si informano sulle esigenze, riferiscono le informazioni e forniscono ai clienti o ai fornitori documenti in accordo con gli organi competenti.</p>	
b.3	Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori
<p>Le impiegate e gli impiegati di commercio CFP conducono adeguati colloqui informativi e di consulenza con i clienti interni ed esterni e i fornitori nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera utilizzando diversi canali. Riconoscono le intenzioni dei loro interlocutori e reagiscono adeguatamente. Le impiegate e gli impiegati di commercio CFP riportano le informazioni fondamentali in modo chiaro, conseguente e corretto. Presentano fatti e opinioni in modo comprensibile (in forma scritta e orale). Prendono nota delle richieste dei clienti interni ed esterni o dei fornitori di cui non possono occuparsi subito e ne garantiscono l'inoltro alle persone responsabili. Analizzano le reazioni positive e negative dei clienti e ne traggono proposte di miglioramento per i colloqui informativi e di consulenza futuri.</p>	

3.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Applicare forme e tecniche di comunicazione	b.1/b.3	20
CA 2: Creare contatti con i clienti o i fornitori	b.1/b.2/b.3	20
CA 3: Condurre colloqui con i clienti e i fornitori	b.2/b.3	20
CAB 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale	b.1/b.2/b.3	50
CAB 5: Comunicare in una lingua straniera	b.1/b.2	50

3.3 Campo di apprendimento 1: Applicare forme e tecniche di comunicazione

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **20** lezioni.

3.3.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Gabi saluta una cliente allo sportello di una stazione FFS. La cliente incrocia le braccia a titolo dimostrativo e con gli angoli della bocca tirati verso il basso. Gabi si prepara a gestire un brusco reclamo.

Attività tipica 2

Caterina è al telefono con un fornitore che vuole sapere entro quando la merce ordinata sarà consegnata, poiché potrebbero sorgere dei problemi per il trasporto. Caterina controlla nel sistema e gli dice che la merce sarà consegnata al più tardi giovedì della settimana successiva. Si ringraziano a vicenda, ripromettendosi di rimanere in contatto per ulteriori chiarimenti.

3.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
b1.sp1a	Applicano le forme e tecniche di comunicazione più frequenti in modo adeguato alla situazione. (C3)
b1.sp1b	Applicano tecniche di comunicazione per salutare clienti o fornitori/fornitrici nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello A2). (C3)
b1.sp2	Utilizzano segnali verbali e non verbali con gli interlocutori. (C3)
b1.sp5a	Reagiscono ai segnali verbali e non verbali dell'interlocutore con misure appropriate. (C3)
b3.sp2b	Applicano gli elementi centrali di una comunicazione che esprime considerazione. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

Spiegano diverse forme e tecniche di comunicazione nonché il relativo ambito e scopo d'impiego. (b1.sp1a)

Spiegano la differenza tra i segnali verbali e quelli non verbali con l'aiuto di esempi. (b1.sp2)

Illustrano le caratteristiche di una comunicazione che esprime considerazione. (b3.sp2b)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

b1.sp1a: Applicano le forme e tecniche di comunicazione più frequenti in modo adeguato alla situazione. (C3)

b1.sp5a: Reagiscono ai segnali verbali e non verbali dell'interlocutore con misure appropriate. (C3)

Interpretano i segnali verbali e non verbali dell'interlocutore.

Riconoscono i segnali verbali e non verbali dell'interlocutore. (b1.sp2)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

b1.sp1b: Applicano tecniche di comunicazione per salutare clienti o fornitrici/fornitori nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello A2). (C3) *

Usano un'espressione linguistica adeguata per salutare i clienti e i fornitori.

b1.sp2: Utilizzano segnali verbali e non verbali con gli interlocutori. (C3)

Interagiscono in modo adeguato ai destinatari nello svolgimento del colloquio.

b3.sp2b: Applicano gli elementi centrali di una comunicazione che esprime considerazione. (C3)

Usano un'espressione linguistica adeguata per esprimere considerazione.

3.3.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«b.1: Accogliere i clienti e i fornitori»

«b.3: Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori»

3.4 Campo di apprendimento 2: Creare contatti con i clienti o i fornitori

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **20** lezioni.

3.4.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Abdal è al telefono con un cliente che vuole stipulare un contratto di vendita. Riassume le esigenze del cliente in modo che non si creino malintesi e il cliente si fidi di lui, inoltre verifica se tutti gli elementi del contratto di vendita sono adempiuti. Stende un breve verbale del colloquio, affinché il suo superiore sappia con precisione cosa hanno concordato Abdal e il cliente.

Attività tipica 2

Paola è il «raggio di sole» dell'azienda, come suole sempre dire il suo capo. Frequenta il primo anno di tirocinio e lavora alla reception di un hotel a cinque stelle. Oggi è di pessimo umore. Quando riceve la telefonata di una cliente, tuttavia, risponde come sempre in modo gentile e disponibile. Prende appunti sulle richieste della cliente in modo da registrare correttamente l'ordinazione.

3.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
b1.sp5b	Nei contatti con i clienti agiscono nel rispetto delle differenze culturali. (C3)
b1.sp5c	Analizzano lo svolgimento dei contatti con i clienti e ne traggono misure appropriate. (C4)
b2.sp1a	Spiegano i fattori principali per una buona qualità dei servizi. (C2)
b2.sp1b	Illustrano i fattori centrali per l'instaurazione di una relazione con i clienti o i fornitori. (C2)
b2.sp5a	Spiegano la struttura di un contratto di vendita. (C2)
b2.sp5b	Spiegano la correlazione tra le relazioni contrattuali in uso (per es. contratti di vendita, di locazione, di leasing e di lavoro) e i reclami dei clienti. (C2)
b2.sp7	Documentano i colloqui in modo conciso e ricostruibile. (C3)
b3.sp2c	Applicano i fattori rilevanti per una relazione basata sulla fiducia. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

b2.sp1a:	Spiegano i fattori principali per una buona qualità dei servizi. (C2)
b2.sp1b:	Illustrano i fattori centrali per l'instaurazione di una relazione con i clienti o i fornitori. (C2)
b2.sp5a:	Spiegano la struttura di un contratto di vendita. (C2)
b2.sp5b:	Spiegano la correlazione tra le relazioni contrattuali in uso (per es. contratti di vendita, di locazione, di leasing e di lavoro) e i reclami dei clienti. (C2)
	<i>Illustrano con l'aiuto di esempi in che modo i contenuti di contratti di vendita, di locazione, di leasing e di lavoro portano a reclami di clienti.</i>
	<i>Descrivono differenze culturali con l'aiuto di esempi e ne spiegano le ripercussioni sulla comunicazione.</i>
	<i>Illustrano lo svolgimento di un contatto con un cliente basandosi sulle varianti in uso. (b1.sp5c)</i>
	<i>Citano i fattori rilevanti per una relazione riuscita basata sulla fiducia. (b3.sp2c)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

b1.sp5b:	Nei contatti con i clienti agiscono nel rispetto delle differenze culturali. (C3)
b1.sp5c:	Analizzano lo svolgimento dei contatti con i clienti e ne traggono misure appropriate. (C4)
b2.sp7:	Documentano i colloqui in modo conciso e ricostruibile. (C3)
b3.sp2c:	Applicano i fattori rilevanti per una relazione basata sulla fiducia. (C3)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

3.4.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«b.1: Accogliere i clienti e i fornitori»

«b.2: Prendere nota delle richieste dei clienti e dei fornitori ed esaminarle»

«b.3: Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori»

3.5 Campo di apprendimento 3: Condurre colloqui con i clienti e i fornitori

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **20** lezioni.

3.5.1 Attività tipica

Nel pomeriggio Sofia ha un colloquio con una cliente che le ha già comunicato via e-mail di voler rinnovare l'intero inventario degli apparecchi da laboratorio. Ha potuto prepararsi in modo sufficiente grazie all'aiuto del suo superiore. Sofia presenta alla cliente i possibili nuovi apparecchi, menzionandone gli vantaggi e gli svantaggi. Chiede con competenza alla cliente se è soddisfatta della selezione presentata.

3.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
b2.sp1c	Accolgono sistematicamente le richieste dei clienti o dei fornitori e ne garantiscono l'elaborazione. (C3)
b3.sp2a	Spiegano i fattori di successo delle situazioni di colloquio tramite i canali correnti. (C2)
b3.sp3a	Spiegano le procedure dei colloqui informativi e di consulenza correnti utilizzando diversi canali. (C2)
b3.sp7	Utilizzano tecniche di argomentazione. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

b3.sp2a:	Spiegano i fattori di successo delle situazioni di colloquio tramite i canali correnti. (C2)
	<i>Identificano i fattori che portano a un fallimento o a un successo in un colloquio.</i>
b3.sp3a:	Spiegano le procedure dei colloqui informativi e di consulenza correnti utilizzando diversi canali. (C2)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

b2.sp1c:	Accolgono sistematicamente le richieste dei clienti o dei fornitori e ne garantiscono l'elaborazione. (C3)
----------	--

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

b3.sp7:	Utilizzano tecniche di argomentazione. (C3)
	<i>Argomentano in modo sistematico e logico.</i>

3.5.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«b.2: Prendere nota delle richieste dei clienti e dei fornitori ed esaminarle»

«b.3: Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori»

3.6 Campo di apprendimento di base 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **50** lezioni.

3.6.1 Attività tipica

Zolan saluta una cliente, la signora Berner, nella sua azienda di tirocinio, la fiduciaria «Clausen». La collega di Zolan è ancora impegnata e gli ha chiesto di assistere la cliente finché lei non si sarà liberata. È la prima volta che la signora Berner ha a che fare con Zolan e gli fa subito qualche domanda sulla fiduciaria. Zolan si annota le domande in modo da trasmetterle alla collega quando arriverà. Ha già accompagnato alcuni colloqui con clienti e, grazie alla sua lista di controllo, può iniziare a informarsi sulle prime esigenze della cliente.

3.6.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione

b1.sp1b	Applicano tecniche di comunicazione per salutare clienti o fornitrici/fornitori nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello A2). (C3)
b3.sp8	Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello A2). (C3)

b2.sp3	Forniscono le prime informazioni necessarie, utilizzando le tecniche di comunicazione correnti nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello A2). (C3)
b2.sp4	Applicano le tecniche di domande correnti nell'ambito del chiarimento delle esigenze nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello A2). (C3)
b3.sp3b	Conducono i colloqui avvalendosi delle tecniche di domande correnti nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello A2). (C3)
b3.sp3c	Nei colloqui informativi e di consulenza utilizzano diverse tecniche di presentazione. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

Redigono testi di documentazione in modo corretto dal punto di vista formale e contenutistico e conforme alle caratteristiche dei tipi di testo (es. appunti, riassunti, ecc.). (b2.sp7)

Spiegano il campo d'applicazione e lo scopo di diverse tecniche di domande nella lingua nazionale regionale. (b2.sp4)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

b3.sp3c: Nei colloqui informativi e di consulenza utilizzano diverse tecniche di presentazione. (C3)

Applicano le basi delle presentazioni efficaci in funzione della situazione e degli interlocutori.

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

b1.sp1b: Applicano tecniche di comunicazione per salutare clienti o fornitori/fornitori nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello A2). (C3)

Si esprimono in modo corretto dal punto di vista contenutistico e formale nonché facilmente comprensibile nella lingua nazionale.

b3.sp8: Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello A2). (C3)

Comunicano in funzione della situazione e degli interlocutori nella lingua nazionale.

Applicano le strutture linguistiche e gli elementi stilistici in modo efficace.

b2.sp3:	Forniscono le prime informazioni necessarie, utilizzando le tecniche di comunicazione correnti nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello A2). (C3)
---------	--

Si esprimono in modo mirato dal punto di vista contenutistico e con espressioni linguistiche adeguate nella lingua nazionale.

b2.sp4:	Applicano le tecniche di domande correnti nell'ambito del chiarimento delle esigenze nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello A2). (C3)
---------	--

b3.sp3b:	Conducono i colloqui avvalendosi delle tecniche di domande correnti nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello A2). (C3)
----------	---

Applicano in modo mirato l'ascolto attivo e tecniche di domande adeguate nella conduzione dei colloqui.

3.6.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«b.1: Accogliere i clienti e i fornitori»

«b.2: Prendere nota delle richieste dei clienti e dei fornitori ed esaminarle»

«b.3: Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori»

3.7 Campo di apprendimento di base 5: Comunicare in una lingua straniera

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **50** lezioni.

3.7.1 Attività tipica

Mirko saluta un cliente, il signor East, nella sua azienda di tirocinio, la fiduciaria «P&C». Il superiore di Mirko gli ha chiesto di accogliere il cliente in inglese, registrare i suoi dati nel sistema e fargli strada fino al suo ufficio.

3.7.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
b1.sp1b	Applicano tecniche di comunicazione per salutare clienti o fornitori/fornitrici nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello A2). (C3)
b2.sp3	Forniscono le prime informazioni necessarie, utilizzando le tecniche di comunicazione correnti nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello A2). (C3)
b2.sp4	Applicano le tecniche di domande correnti nell'ambito del chiarimento delle esigenze nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello A2). (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

Scelgono il vocabolario adeguato per una comunicazione in funzione dei destinatari. (b2.sp3)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

-

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

b1.sp1b:	Applicano tecniche di comunicazione per salutare clienti o fornitori/fornitrici nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello A2). (C3)
	<i>Usano un'espressione linguistica adeguata per accogliere l'interlocutore e congedarsi da lui nella lingua straniera.</i>
b2.sp3:	Forniscono le prime informazioni necessarie, utilizzando le tecniche di comunicazione correnti nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello A2). (C3)
	<i>Comunicano in forma orale e scritta in una lingua straniera (livello A2).</i>
b2.sp4:	Applicano le tecniche di domande correnti nell'ambito del chiarimento delle esigenze nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello A2). (C3)
	<i>Nella lingua straniera formulano domande in modo mirato dal punto di vista contenutistico e con espressioni linguistiche adeguate.</i>

3.7.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«b.1: Accogliere i clienti e i fornitori»

«b.2: Prendere nota delle richieste dei clienti e dei fornitori ed esaminarle»

3.8 Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale

Il concetto sommario è una proposta per progettare l'esame/la verifica del rispettivo campo di competenze operative e, qualora necessario, può essere modificato. La proposta presenta un mix di metodi in sintonia con i contenuti delle competenze operative da esaminare e con le condizioni quadro delle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione. I metodi sono spiegati brevemente in un glossario (vedi allegato 1).

Basi

Conoscenze / comprensione

(scritto o orale)

- _ Conoscenze professionali
- _ Lingua nazionale
- _ Lingua straniera

Applicazioni su degli esempi legati alla pratica

(scritto o orale)

- _ Critical Incidents comunicativi

4 Campo di competenze operative C «Collaborazione in processi lavorativi aziendali»

4.1 Panoramica delle competenze operative

Competenza operativa	Situazione lavorativa (secondo il profilo delle attività)
c.1	Collaborare all'interno di vari team per l'esecuzione di incarichi commerciali
<p>Le impiegate e gli impiegati di commercio CFP esercitano le loro attività in seno a diversi team e in collaborazione con diversi gruppi d'interesse interni ed esterni all'azienda. Tengono conto delle direttive, degli accordi e delle scadenze nell'ambito della loro attività. In caso di divergenze, conferiscono per tempo con gli organi e i gruppi d'interesse competenti. Sono in chiaro sulla competenza dei diversi reparti dell'azienda e offrono il loro sostegno in modo mirato. Chiedono regolarmente feedback ai colleghi di lavoro e li considerano un'opportunità di sviluppo.</p> <p>Si integrano bene in nuovi team e vengono a capo delle strutture dei team in continua evoluzione. Affrontano apertamente i punti importanti per un lavoro efficace in seno al team. Si attengono sempre alle regole di comunicazione aziendali.</p>	
c.2	Gestire interfacce in processi aziendali secondo le istruzioni
<p>Le impiegate e gli impiegati di commercio CFP agiscono quale interfaccia tra le persone coinvolte e i gruppi di persone nell'azienda e nei processi aziendali. Fungono da collegamento e forniscono sostegno nelle interfacce con diverse funzioni e gruppi d'interesse e coordinano diversi compiti secondo le istruzioni. Si informano sugli incarichi imminenti e pongono domande di chiarimento. Ci tengono a chiarire le aspettative nei loro confronti e a conoscere con precisione i criteri formali e contenutistici. Impostano le interfacce nella loro azienda in modo efficiente e basato sui metodi sfruttando gli ausili disponibili, ad esempio strumenti per scadenze e strumenti di pianificazione.</p>	

4.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Comunicazione nel team	c.1	12
CA 2: Collaborazione nel team	c.1	12
CA 3: Sperimentare la funzione di interfaccia e coordinarla con l'ausilio di applicazioni IT	c.2	40
CAB 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale	c.1	20
CAB 5: Comunicare in una lingua straniera	c.1	36

4.3 Campo di apprendimento 1: Comunicazione nel team

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **12** lezioni.

4.3.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Pietro e il suo team hanno un nuovo caporeparto proveniente dal Giappone. Pietro e la sua collega esperta Kim devono raccogliere idee su come spiegare al nuovo caporeparto le regole aziendali. A tal fine svolgono una ricerca sulle regole di comunicazione in Giappone per evitare malintesi.

Attività tipica 2

Roberto si arrabbia con Fabienne per le sue critiche continue sui compiti che deve svolgere. Si rende conto di non aver più voglia di lavorare in un team in cui c'è anche lei. Tuttavia, sapendo che dovrà collaborare con Fabienne per i prossimi due anni, si mette il cuore in pace e cerca il dialogo, anche se avrebbe più voglia di sparlare di Fabienne con la sua collega di team Paola.

4.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione

c1.sp2a	Spiegano le differenze interculturali importanti per la comunicazione e la collaborazione in seno al team. (C2)
c1.sp3	Nelle situazioni del team applicano le tecniche della comunicazione in modo adeguato ai destinatari. (C3)
c1.sp9	Applicano strategie volte a risolvere i conflitti nel team. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

c1.sp2a	Spiegano le differenze interculturali importanti per la comunicazione e la collaborazione in seno al team. (C2)
<i>Descrivono le diverse possibilità per risolvere i conflitti. (c1.sp9)</i>	

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

c1.sp9	Applicano strategie volte a risolvere i conflitti nel team. (C3)
--------	--

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

c1.sp3	Nelle situazioni del team applicano le tecniche della comunicazione in modo adeguato ai destinatari. (C3)
--------	---

4.3.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«c.1: Collaborare all'interno di vari team per l'esecuzione di incarichi commerciali»

4.4 Campo di apprendimento 2: Collaborazione nel team

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **12** lezioni.

4.4.1 Attività tipica

Renato, persona in formazione al primo anno di tirocinio, e Thierry, che ha concluso la formazione l'anno scorso, devono sistemare il caos nel magazzino e ordinare il materiale mancante entro il giorno seguente. I due constatano che il lavoro richiederà più tempo del previsto e che non riusciranno a rispettare la scadenza. Riflettono sulle possibilità a disposizione e Thierry propone di informare subito il loro superiore, mentre Renato teme che abbiano lavorato troppo lentamente e che saranno ripresi.

4.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione

c1.sp1	Spiegano il loro ruolo e il loro campo professionale in seno a team in continua evoluzione. (C2)
c1.sp6	In caso di mancato rispetto di una scadenza, ne identificano le conseguenze e adottano misure appropriate. (C4)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

c1.sp1	Spiegano il loro ruolo e il loro campo professionale in seno a team in continua evoluzione. (C2)
	<i>Descrivono le diverse tecniche applicate per definire e monitorare le scadenze. (c1.sp6)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

c1.sp6	In caso di mancato rispetto di una scadenza, ne identificano le conseguenze e adottano misure appropriate. (C4)
--------	---

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

4.4.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«c.1: Collaborare all'interno di vari team per l'esecuzione di incarichi commerciali»

4.5 Campo di apprendimento 3: Sperimentare la funzione di interfaccia e coordinarla con l'ausilio di applicazioni IT

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **40** lezioni.

4.5.1 Attività tipica

Leo lavora nell'ambito dell'esecuzione degli incarichi e, insieme alla sua collega Jenny, è responsabile dell'ordinazione di materiale d'ufficio per i suoi colleghi. Registra le ordinazioni nel sistema, invia le conferme di incarico e monitora le scadenze. Una collega manda un messaggio a Leo in intranet e gli chiede di anticipare di una settimana la scadenza per la consegna di una determinata ordinazione. Leo deve prima chiarire con il fornitore se ciò è possibile, per poi comunicare alla collega entro quando riceverà la merce ordinata.

4.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
c2.sp1	Spiegano le richieste dei diversi gruppi d'interesse in un processo aziendale. (C2)
c2.sp3	Applicano gli strumenti TIC in modo efficiente e metodico. (C3)
c2.sp4a	Identificano interfacce, interdipendenze e possibilità di miglioramento in un processo aziendale. (C4)
c2.sp4b	Si basano sulle esigenze delle funzioni e dei gruppi d'interesse per definire compiti appropriati. (C4)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

c2.sp1	Spiegano le richieste dei diversi gruppi d'interesse in un processo aziendale. (C2)
<i>Descrivono le particolarità dei singoli strumenti TIC utilizzati in un processo aziendale. (c2.sp4a)</i>	

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

c2.sp3:	Applicano gli strumenti TIC in modo efficiente e metodico. (C3)
c2.sp4a	Identificano interfacce, interdipendenze e possibilità di miglioramento in un processo aziendale. (C4)
c2.sp4b	Si basano sulle esigenze delle funzioni e dei gruppi d'interesse per definire compiti appropriati. (C4)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

4.5.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«c.2: Gestire interfacce in processi aziendali secondo le istruzioni»

4.6 Campo di apprendimento di base 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **20** lezioni.

Attività tipica

Romana lavora alla ricezione di un'impresa commerciale. Riceve una telefonata importante per la responsabile finanziaria. Quest'ultima è occupata, perciò Romana si annota il nome dell'interlocutore, l'ora e il motivo della telefonata e fino a quando l'interlocutore è raggiungibile per essere ricontattato.

4.6.1 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione

c1.sp2b	Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello A2). (C3)
---------	--

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

Redigono testi di documentazione in modo corretto dal punto di vista formale e contenutistico e conforme alle caratteristiche dei tipi di testo (es. appunti, riassunti, ecc.). (c1.sp2b)

Riassumono informazioni da diverse fonti scritte e orali. (c1.sp2b)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

-

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

c1.sp2b	Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello A2). (C3)
---------	--

Si esprimono in modo adeguato in un team. (c1.sp3)

4.6.2 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«c.1: Collaborare all'interno di vari team per l'esecuzione di incarichi commerciali»

4.7 Campo di apprendimento di base 5: Comunicare in una lingua straniera

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **36** lezioni.

Attività tipica

Nora lavora in una multinazionale chimica internazionale. Risponde a una telefonata per il suo collega Ibrahim. L'interlocutrice parla solo inglese. Visto che Ibrahim è andato in bagno, Nora chiede all'interlocutrice in inglese di attendere un attimo in linea finché il collega sarà ritornato.

4.7.1 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione

c1.sp2b	Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello A2). (C3)
---------	--

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

Reagiscono a semplici espressioni nella lingua straniera in modo corretto e ben comprensibile dal punto di vista linguistico. (c1.sp2b)

Riassumono in modo ricostruibile nella lingua straniera informazioni comunicate in forma orale o scritta. (c1.sp2b)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

-

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

c1.sp2b	Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello A2). (C3)
---------	---

4.7.2 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«c.1: Collaborare all'interno di vari team per l'esecuzione di incarichi commerciali»

4.8 Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale

Il concetto sommario è una proposta per progettare l'esame/la verifica del rispettivo campo di competenze operative e, qualora necessario, può essere modificato. La proposta presenta un mix di metodi in sintonia con i contenuti delle competenze operative da esaminare e con le condizioni quadro delle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione. I metodi sono spiegati brevemente in un glossario (vedi allegato 1).

Basi

Conoscenze / comprensione

(scritto o orale)

- _ Conoscenze professionali
- _ Lingua nazionale
- _ Lingua straniera

Applicazioni su degli esempi legati alla pratica

(scritto)

- _ Critical Incidents
- _ Mini Cases
- _ Simulazioni pratiche

5 Campo di competenze operative D «Gestione di infrastrutture e utilizzo di applicazioni»

5.1 Panoramica delle competenze operative

Competenza operativa	Situazione lavorativa (secondo il profilo delle attività)
d.1	Organizzare riunioni ed eventi
<p>Le impiegate e gli impiegati di commercio CFP collaborano all'organizzazione e allo svolgimento di eventi interni ed esterni. Pianificano e organizzano le infrastrutture necessarie per le manifestazioni (per es. eventi per clienti o seminari) in modo conforme al loro ruolo o secondo le prescrizioni dei superiori. Esaminano regolarmente le infrastrutture rilevanti per riunioni ed eventi nel loro settore lavorativo e ne garantiscono lo stato per l'utilizzo. Se le infrastrutture non sono in buono stato, adottano le misure necessarie e ne discutono l'attuazione con i superiori.</p>	
d.2	Utilizzare applicazioni in ambito commerciale
<p>Le impiegate e gli impiegati di commercio CFP applicano regolarmente i software in uso nel loro settore lavorativo. Utilizzano e gestiscono le applicazioni digitali secondo le prescrizioni. Trovano soluzioni per problemi di utilizzo da parte di collaboratori o cercano con loro delle soluzioni. Se hanno problemi con determinate applicazioni, le impiegate e gli impiegati di commercio CFP cercano prima di risolverli da soli e si rivolgono agli organi competenti solo in un secondo momento per trovare una soluzione.</p> <p>Le impiegate e gli impiegati di commercio CFP organizzano scambi virtuali nella loro azienda in modo conforme all'utilità, ad esempio conferenze telefoniche o videoconferenze. Lavorano con banche dati e aggiornano contenuti e dati secondo le prescrizioni. Creano strutture di archiviazione correnti in sistemi di amministrazione di contenuti o in sistemi di banche dati secondo le prescrizioni e le istruzioni. In questo contesto tengono conto delle direttive interne all'azienda sulla protezione dei dati. Identificano i rischi o i pericoli in relazione alla sicurezza dei dati e introducono misure adatte in funzione del loro livello.</p>	

5.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Sostenere l'organizzazione di manifestazioni	d.1	30
CA 2: Utilizzare software e sistemi	d.2	80
CA 3: Applicare le regole in materia di sicurezza e protezione dei dati	d.2	10

5.3 Campo di apprendimento 1: Sostenere l'organizzazione di manifestazioni

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **30** lezioni.

5.3.1 Attività tipica

Liam riceve il compito di organizzare un piccolo aperitivo in ufficio. Saranno presenti una trentina di membri del team, di cui alcuni sono vegetariani. Liam redige un elenco delle cose da fare. Evidenzia i punti principali da chiarire possibilmente il giorno stesso, ad esempio il preventivo e la pianificazione del locale. Gli altri compiti li rimanda ai giorni successivi, inserendoli direttamente nel calendario.

5.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
d1.sp1a	Pianificano un evento di piccole dimensioni. (C3)
d1.sp1b	Applicano ausili appropriati per la pianificazione di un evento. (C3)
d1.sp2	Riassumono le informazioni necessarie per l'organizzazione di un evento di piccole dimensioni. (C3)
d1.sp6	Documentano lo svolgimento di riunioni ed eventi utilizzando diversi canali. (C3)
d1.sp7	Esaminano la gestione del tempo nonché le tecniche di pianificazione e di lavoro e introducono misure appropriate per il futuro. (C4)
d1.sp8a	Elaborano moduli e questionari per feedback utilizzando diversi canali. (C3)
d1.sp8b	Traggono misure di ottimizzazione dai feedback ricevuti. (C4)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

Spiegano le principali tecniche di pianificazione e di lavoro. (d1.sp7)

Citano strumenti per il controllo della gestione del tempo. (d1.sp7)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

d1.sp1a	Pianificano un evento di piccole dimensioni. (C3)
d1.sp1b	Applicano ausili appropriati per la pianificazione di un evento. (C3)
d1.sp2	Riassumono le informazioni necessarie per l'organizzazione di un evento di piccole dimensioni. (C3)
d1.sp6	Documentano lo svolgimento di riunioni ed eventi utilizzando diversi canali. (C3)
d1.sp7	Esaminano la gestione del tempo nonché le tecniche di pianificazione e di lavoro e introducono misure appropriate per il futuro. (C4)
d1.sp8a	Elaborano moduli e questionari per feedback utilizzando diversi canali. (C3)
	<i>Elaborano moduli e questionari per feedback utilizzando diversi canali secondo le prescrizioni e con l'aiuto di semplici esempi.</i>
d1.sp8b	Traggono misure di ottimizzazione dai feedback ricevuti. (C4)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

5.3.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«d.1: Organizzare riunioni ed eventi»

5.4 Campo di apprendimento 2: Utilizzare software e sistemi

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **80** lezioni.

5.4.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Attualmente Kim sta collaborando alla contabilità della sua azienda di tirocinio, la casa di riposo «Raggio di sole». I suoi superiori l'hanno informata sul fatto che il nuovo collaboratore Carlos concluderà il periodo di prova e riceverà un aumento di stipendio. Kim deve cercare i dati sullo stipendio di Carlos nel sistema e inoltrarli al suo superiore.

Attività tipica 2

Ramona è al primo anno di tirocinio e lavora in un'azienda di spedizioni. Un collega di lavoro più anziano, vicino alla pensione, le chiede aiuto per inviare le scadenze ad altri partecipanti nell'applicazione del calendario. Ramona sa che dopo l'ultimo aggiornamento ci sono stati dei cambiamenti nell'applicazione e aiuta volentieri il suo collega.

5.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
d2.sp1a	Utilizzano le applicazioni in uso nel settore lavorativo commerciale. (C3)
d2.sp1b	Spiegano in quale applicazione trovano le informazioni necessarie. (C2)
d2.sp2a	Forniscono semplici ausili per l'utilizzo dei software e dei sistemi. (C3)
d2.sp2b	Spiegano l'importanza e la gestione di un aggiornamento. (C2)
d2.sp7	Risolvono regolarmente problemi e compiti risultanti dall'utilizzo dei programmi e degli strumenti digitali in uso nel loro settore lavorativo. (C3)
d2.sp9	Elaborano misure volte a ridurre il consumo di energia presso la loro postazione di lavoro. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

d2.sp1b	Spiegano in quale applicazione trovano le informazioni necessarie. (C2)
d2.sp2b	Spiegano l'importanza e la gestione di un aggiornamento. (C2)
<i>Spiegano le basi principali degli hardware, del salvataggio di dati e dei software. (d2.sp7)</i>	

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

d2.sp1a	Utilizzano le applicazioni in uso nel settore lavorativo commerciale. (C3)
<i>Creano documenti commerciali formattati in modo pulito e strutturati (es. un'offerta o documenti su più pagine) con un programma di elaborazione di testi.</i>	
<i>Eseguono in modo efficace calcoli con formale e funzioni in un programma di calcolo tabellare e formattano il risultato in modo corrispondente.</i>	
d2.sp2a	Forniscono semplici ausili per l'utilizzo dei software e dei sistemi. (C3)

d2.sp7	Risolvono regolarmente problemi e compiti risultanti dall'utilizzo dei programmi e degli strumenti digitali in uso nel loro settore lavorativo. (C3)
	<i>Svolgono in modo efficace e sicuro i compiti principali in relazione a un sistema operativo (archiviazione e ricerca di dati, gestione attività, ecc.).</i>
	<i>Applicano misure di sicurezza adeguate nel lavoro con i software per il browser.</i>
	<i>Risolvono semplici problemi frequenti in relazione a stampanti, alla rete o al collegamento di apparecchi esterni.</i>
d2.sp9	Elaborano misure volte a ridurre il consumo di energia presso la loro postazione di lavoro. (C3)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

5.4.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«d.2: Utilizzare applicazioni in ambito commerciale»

5.5 Campo di apprendimento 3: Applicare le regole in materia di sicurezza e protezione dei dati

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **10** lezioni.

5.5.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Caterina riassume diversi dati sensibili per il reparto RU. Controlla accuratamente tutti gli indirizzi e-mail dei destinatari per essere certa di non spedire l'e-mail con i dati sensibili alle persone sbagliate.

Attività tipica 2

Naheli e il suo collega Kai devono aggiornare i dati dei clienti e archiviare quelli relativi a clienti di vecchia data. Con l'aiuto di Kai, Naheli deve trasferire i dati al nuovo sistema di cloud dell'azienda.

5.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione

d2.sp1c	Distinguono le possibilità in uso per il salvataggio dei dati. (C2)
d2.sp5a	Aggiornano i dati dei clienti utilizzando diversi canali. (C3)
d2.sp5b	Applicano le regole in materia di sicurezza e protezione dei dati. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

d2.sp1c	Distinguono le possibilità in uso per il salvataggio dei dati. (C2)
	<i>Spiegano l'utilità dei CMS e delle diverse applicazioni degli stessi. (d2.sp5a)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

d2.sp5a	Aggiornano i dati dei clienti utilizzando diversi canali. (C3)
	<i>Elaborano contenuti in un CMS.</i>
d2.sp5b	Applicano le regole in materia di sicurezza e protezione dei dati. (C3)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

5.5.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«d.2: Utilizzare applicazioni in ambito commerciale»

5.6 Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale

Il concetto sommario è una proposta per progettare l'esame/la verifica del rispettivo campo di competenze operative e, qualora necessario, può essere modificato. La proposta presenta un mix di metodi in sintonia con i contenuti delle competenze operative da esaminare e con le condizioni quadro delle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione. I metodi sono spiegati brevemente in un glossario (vedi allegato 1).

Basi

Conoscenze / comprensione

(scritto o orale)

_ Conoscenze professionali

Applicazioni su degli esempi legati alla pratica

(scritto/pratico*)

_ Simulazioni pratiche

Interconnessione (Struttura interdisciplinare) (*evtl. in combinazione col CCO B*)

_ Piccolo lavoro di progetto o

_ Compito pratico

(scritto in loco o nel corso del 1° anno di tirocinio, lavorare nel team del progetto)

*L'aggettivo «pratico» implica che le persone in formazione elaborino un'opera producendo qualcosa, ad esempio un video.

6 Campo di competenze operative E «Elaborazione di informazioni e contenuti»

6.1 Panoramica delle competenze operative

Competenza operativa	Situazione lavorativa (secondo il profilo delle attività)
e.1	Effettuare ricerche su informazioni in base all'incarico
<p>Le impiegate e gli impiegati di commercio CFP svolgono ricerche in modo autonomo su informazioni e soluzioni in ambito economico, seguendo le istruzioni corrispondenti del superiore. Preparano le loro ricerche in modo corrispondente e ricostruibile. A tal fine utilizzano diverse fonti di informazione (per es. persone, Internet o tramite sistemi di dati e di archiviazione aziendali). Documentano e classificano le informazioni acquisite per l'utilizzo in un secondo momento.</p>	
e.2	Elaborare contenuti riferiti all'azienda
<p>Le impiegate e gli impiegati di commercio CFP elaborano documenti e mezzi informativi in collaborazione con gli organi competenti interni e in base a incarichi concreti. In questo contesto utilizzano immagini, testi e dati virtuali in modo conforme alla finalità prescritta. Preparano i contenuti in modo corrispondente con l'ausilio di applicazioni interne adeguate. Trasmettono i contenuti preparati agli organi competenti e integrano accuratamente i loro feedback. Le impiegate e gli impiegati di commercio CFP presentano contenuti secondo le prescrizioni e preparano tali presentazioni in modo autonomo d'intesa con il superiore.</p>	
e.3	Analizzare ed elaborare dati riferiti all'azienda
<p>Le impiegate e gli impiegati di commercio CFP collaborano all'analisi di statistiche e dati riferiti all'azienda. Eseguono analisi contenutistiche e piccole analisi quantitative secondo le prescrizioni. Presentano i risultati in modo ricostruibile e corrispondente, ad esempio in forma grafica o tabellare. Trasmettono le analisi concluse agli organi competenti e integrano accuratamente i loro feedback.</p>	

6.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Svolgere ricerche (analogiche e digitali) su informazioni	e.1	15
CA 2: Preparare contenuti multimediali	e.2	40
CA 3: Elaborare statistiche e analisi di dati	e.3	25

6.3 Campo di apprendimento 1: Svolgere ricerche (analogiche e digitali) su informazioni

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **15** lezioni.

6.3.1 Attività tipica

Janine cerca, insieme a una collega, l'aliquota d'imposta alla fonte del suo cantone per un collaboratore straniero di nome Jacques. Trova un dato del 2013, ma non è sicura che sia ancora attuale. La cifra le sembra molto alta, perciò prova a consultare un'altra fonte. La sua collega ha trovato una cifra più recente, che mostra a Janine. Ora devono preparare in modo chiaro le informazioni corrette per Jacques. Decidono di allestire una breve scheda informativa.

6.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
e1.sp1a	Utilizzano metodi e ausili appropriati per la ricerca di informazioni e contenuti in ambito economico e commerciale. (C3)
e1.sp1b	Spiegano i vantaggi e gli svantaggi dei canali informativi e dei metodi di ricerca disponibili. (C2)
e1.sp4a	Verificano la qualità delle fonti d'informazione in base a criteri rilevanti. (C4)
e1.sp4b	Controllano la plausibilità dei risultati delle ricerche svolte. (C4)
e1.sp5	Preparano i dati e le informazioni in modo adeguato ai destinatari e secondo le prescrizioni giuridiche. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

e1.sp1b:	Spiegano i vantaggi e gli svantaggi dei canali informativi e dei metodi di ricerca disponibili. (C2)
	<i>Spiegano la procedura di ricerca di informazioni in ambito economico e commerciale. (e1.sp1a)</i>

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

e1.sp1a:	Utilizzano metodi e ausili appropriati per la ricerca di informazioni e contenuti in ambito economico e commerciale. (C3)
e1.sp4a:	Verificano la qualità delle fonti d'informazione in base a criteri rilevanti. (C4) <i>Elaborano una lista di criteri per verificare la qualità delle fonti di informazione.</i>
e1.sp4b	Controllano la plausibilità dei risultati delle ricerche svolte. (C4)
e1.sp5	Preparano i dati e le informazioni in modo adeguato ai destinatari e secondo le prescrizioni giuridiche. (C3)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

6.3.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«e.1: Effettuare ricerche su informazioni in base all'incarico»

6.4 Campo di apprendimento 2: Preparare contenuti multimediali

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **40** lezioni.

6.4.1 Attività tipica

Giona deve preparare uno screencast (descrizione di una procedura tramite fotografie dello schermo) con l'aiuto di un suo collega per l'applicazione di un nuovo strumento introdotto nella sua azienda. A tal fine scrive un copione in modo che chi parli legga il testo giusto al momento indicato.

6.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione

e2.sp1	Applicano gli aspetti principali della strutturazione audiovisiva delle informazioni (immagini, suoni, filmati) in modo adeguato ai destinatari. (C3)
--------	---

e2.sp2	Definiscono strumenti digitali adeguati alle situazioni per la preparazione di documentazioni e mezzi informativi. (C3)
--------	---

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

Spiegano gli aspetti della strutturazione audiovisiva delle informazioni. (e2.sp1)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

e2.sp1	Applicano gli aspetti principali della strutturazione audiovisiva delle informazioni (immagini, suoni, filmati) in modo adeguato ai destinatari. (C3)
--------	---

Preparano sistematicamente immagini e fotografie per la pubblicazione su diverse piattaforme.

Ottimizzano in modo autonomo le registrazioni di immagini, suoni e filmati esistenti, applicando gli aspetti principali della strutturazione.

e2.sp2	Definiscono strumenti digitali adeguati alle situazioni per la preparazione di documentazioni e mezzi informativi. (C3)
--------	---

Creano presentazioni chiare con un software idoneo.

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

6.4.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«e.2: Elaborare contenuti riferiti all'azienda»

6.5 Campo di apprendimento 3: Elaborare statistiche e analisi di dati

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **25** lezioni.

6.5.1 Attività tipica

Il reparto RU dell'azienda di Elio vuole calcolare la media del tempo di lavoro prestato giornalmente nell'ultimo anno da un collaboratore. A tal fine incarica Elio di svolgere i calcoli necessari e presentare i risultati.

6.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione

e3.sp1	Applicano le fasi procedurali in uso per l'analisi di statistiche e dati. (C3)
e3.sp2	Elaborano statistiche e analisi di dati. (C3)
e3.sp3	Cercano e filtrano informazioni rilevanti da grandi quantità di dati. (C4)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

-

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

e3.sp1	Applicano le fasi procedurali in uso per l'analisi di statistiche e dati. (C3)
e3.sp2	Elaborano statistiche e analisi di dati. (C3)
	<i>Eseguono in modo efficace calcoli con formule e funzioni in un programma di calcolo tabellare.</i>
	<i>Presentano il risultato in forma grafica secondo le prescrizioni.</i>
	<i>Analizzano pacchetti di dati con strumenti adeguati.</i>
e3.sp3	Cercano e filtrano informazioni rilevanti da grandi quantità di dati. (C4)

Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

6.5.3 Mezzi di apprendimento

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«e.3: Analizzare ed elaborare dati riferiti all'azienda»

6.6 Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale

Il concetto sommario è una proposta per progettare l'esame/la verifica del rispettivo campo di competenze operative e, qualora necessario, può essere modificato. La proposta presenta un mix di metodi in sintonia con i contenuti delle competenze operative da esaminare e con le condizioni quadro delle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione. I metodi sono spiegati brevemente in un glossario (vedi allegato 1).

Basi

Conoscenze / comprensione

(scritto o orale)

- _ Conoscenze professionali

Applicazioni su degli esempi legati alla pratica

(scritto o pratico*)

- _ Critical Incidents
- _ Mini Cases
- _ Simulazioni pratiche

*L'aggettivo «pratico» implica che le persone in formazione elaborino un'opera producendo qualcosa, ad esempio un video.

7 Ausili di pianificazione

Per l'attuazione nelle scuole professionali sono a disposizione i seguenti ausili:

- Impiegata / Impiegato di commercio CFP: tabelle dei campi di apprendimento relativi ai due anni di tirocinio (per tutti i campi di competenze operative A-E)
- Rapporto «Modelli organizzativi per l'attuazione di piani di formazione orientati alle competenze operative nelle scuole professionali»

8 Allegato 1

Questo allegato comprende brevi descrizioni dei metodi d'esame menzionati nel presente programma per l'insegnamento. Nell'ambito del programma di formazione continua degli insegnanti sono descritti in dettaglio diversi metodi d'esame sotto la rubrica «Didattica concreta».

Analisi del colloquio	L'analisi del colloquio è una forma d'esame con la quale si verificano le competenze comunicative in diverse situazioni di conversazione. I candidati osservano dal vivo oppure tramite un video un colloquio o un estratto di colloquio, analizzano il comportamento di comunicazione del professionista e in seguito presentano oralmente i propri risultati agli esperti d'esame.
Caso di studio guidato	Questa forma d'esame prevede che le persone in formazione elaborino diversi compiti parziali su un caso pratico complesso, per cui sono richieste competenze analitiche e concettuali. I compiti parziali si riferiscono ai processi e ai compiti chiave della professione. Le persone in formazione sono guidate in modo sistematico nel caso di studio guidato tramite diversi compiti parziali che consentono l'elaborazione del caso.
Compito pratico	Il compito pratico è una forma d'esame che corrisponde a un mandato con il quale si verificano le conoscenze operazionali. In questo modo le persone in formazione mettono alla prova le proprie capacità analitiche e concettuali.
Critical incidents (situazioni critiche determinanti per il successo)	Una situazione determinante per il successo è una situazione di lavoro pratica e difficile in cui è molto importante che il candidato agisca con competenza. Ai candidati viene presentata una situazione impegnativa che affrontano in modo appropriato alla situazione stessa. I «critical incidents comunicativi» consentono di esaminare aspetti comunicativi quali le tecniche di comunicazione.
Discussione di gruppo	La discussione di gruppo è una forma d'esame in cui le persone in formazione discutono in gruppo su una problematica e devono arrivare insieme a una decisione e a un risultato. Durante questo processo il gruppo verrà osservato da esperti, al fine di esaminare le capacità di comunicazione e di trattativa nonché la forza di persuasione.
Domande di conoscenze e di comprensione	Le domande di conoscenze e di comprensione sono una forma d'esame in cui si verificano in modo mirato e per iscritto le conoscenze e la comprensione. Questa forma d'esame comprende compiti chiusi (ossia con una risposta o una soluzione ben determinata) e domande aperte (compiti di testo, compiti situazionali).
Gioco di ruolo	Il gioco dei ruoli è una forma d'esame in cui viene simulato un colloquio concernente l'ambito professionale dei candidati. La situazione di conversazione può essere sia di confronto sia di cooperazione. Il candidato interpreta sempre il ruolo del professionista.
Mini Cases (descrizioni di piccoli casi pratici)	I <i>Mini Cases</i> sono una forma d'esame in cui vengono analizzate brevi descrizioni per quanto riguarda l'azione professionale. I candidati analizzano la situazione predefinita, descrivono la procedura e ne ricavano delle conseguenze per l'azione.

(Piccolo) lavoro di progetto	Il lavoro di progetto è una forma d'esame in cui le persone in formazione dirigono un progetto che viene svolto nella scuola professionale. Il lavoro di progetto è documentato in forma scritta.
Riflessione sul processo (secondo le indicazioni nel programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale)	Le persone in formazione fanno insieme all'insegnante un bilancio della situazione in base al portfolio personale. In questo contesto si confrontano ad esempio con le domande seguenti: quali competenze ho acquisito? Quali sono i miei punti forti e quelli deboli? Quali sono state le cause per il (mancato) raggiungimento degli obiettivi che mi sono prefissato? In che modo posso migliorare ulteriormente le mie competenze? La riflessione sul processo verifica in che modo le persone in formazione hanno pianificato e riflettuto sullo sviluppo delle loro competenze.
Simulazione pratica	La simulazione pratica è una forma d'esame in cui i candidati sono invitati a eseguire concretamente la procedura in situazioni di routine professionali in un ambiente simulato oppure a descrivere come eseguirebbero l'azione.