

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

## **2° 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: 1.0

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

<b>1</b>	<b>Condizioni quadro derivanti dai documenti di base</b>	<b>4</b>
1.1	Tabella della collaborazione tra i luoghi di formazione CFP	4
1.2	Panoramica del 2° anno di tirocinio	6
<b>2</b>	<b>Campo di competenze operative A «Impostazione dello sviluppo professionale e personale»</b>	<b>11</b>
2.1	Panoramica delle competenze operative	11
2.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento dei campi tematici corrispondenti	11
2.3	Campo di apprendimento 1: Lavoro di portfolio: io in quanto privato e professionista	12
2.4	Campo di apprendimento 2a: Relazioni sociali e immobili	15
2.5	Campo di apprendimento 2b: Finanze personali	16
2.6	Campo di apprendimento 4a: Democrazia e media	19
2.7	Campo di apprendimento 4b: Mega-tendenze sociali	21
2.8	Campo di apprendimento 5: Sviluppo sostenibile	25
2.9	Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale	27
<b>3</b>	<b>Campo di competenze operative B «Comunicazione con persone appartenenti a diversi gruppi d'interesse»</b>	<b>28</b>
3.1	Panoramica delle competenze operative	28
3.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	28
3.3	Campo di apprendimento 1: Condurre colloqui informativi e di consulenza	28
3.4	Campo di apprendimento di base 2: Comunicare in una lingua straniera	30
3.5	Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale	32
<b>4</b>	<b>Campo di competenze operative C «Collaborazione in processi lavorativi aziendali»</b>	<b>33</b>
4.1	Panoramica delle competenze operative	33
4.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	33
4.3	Campo di apprendimento 1: Sostenere i processi amministrativi	33
4.4	Campo di apprendimento di base 2: Comunicare nella lingua nazionale regionale	35
4.5	Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale	37
<b>5</b>	<b>Campo di competenze operative D «</b>	<b>38</b>
<b>6</b>	<b>Campo di competenze operative E «Elaborazione di informazioni e contenuti»</b>	<b>39</b>

6.1	Panoramica delle competenze operative	39
6.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	39
6.3	Campo di apprendimento 1: Elaborare presentazioni e analisi di dati	39
6.4	Esami nell'ambito della nota relativa all'insegnamento professionale	41
<b>7</b>	<b>Ausili di pianificazione</b>	<b>42</b>
<b>8</b>	<b>Allegato 1</b>	<b>43</b>

# 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
<b>a Impostazione dello sviluppo professionale e personale</b>						
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>b Comunicazione con persone appartenenti a diversi gruppi d'interesse</b>						
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						
<b>c Collaborazione in processi lavorativi aziendali</b>						
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						
<b>d Gestione di infrastrutture e utilizzo di applicazioni</b>						
d1: Organizzare riunioni ed eventi						
d2: Utilizzare applicazioni in ambito commerciale						

e Elaborazione di informazioni e contenuti						
e1: Effettuare ricerche su informazioni in base all'incarico						
e2: Elaborare contenuti riferiti all'azienda						
e3: Analizzare ed elaborare dati riferiti all'azienda						

**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 2° 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.

<b>CCO A Impostazione dello sviluppo professionale e personale</b>		<b>80 lezioni</b>
<b>CO</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO A</b>	
<b>a.1</b>	<b>Verificare lo sviluppo delle competenze commerciali</b>	
	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)	
	a1.sp3c: Scelgono possibilità di formazione continua appropriate nel settore commerciale. (C4)	
<b>a.2</b>	<b>Organizzare il proprio lavoro nel quadro delle attività quotidiane</b>	
	a2.sp4: Spiegano misure appropriate per un processo lavorativo sostenibile ai sensi dell'utilizzo delle risorse e della protezione dell'ambiente. (C2)	
<b>a.4</b>	<b>Integrare nel proprio operato temi sociali e politici di rilievo</b>	
	a4.sp1d: Descrivono il principio fondamentale della responsabilità individuale. (C2)	
	a4.sp1f: Valutano diverse offerte immobiliari in base alle loro esigenze e possibilità finanziarie. (C3)	
	a4.sp1h: Analizzano la scelta di un'assicurazione appropriata in base a criteri prestabiliti. (C3)	

a4.sp1i: Spiegano il principio dei tre pilastri della previdenza in Svizzera e l'interazione tra il tipo di previdenza e le detrazioni nel certificato di salario. (C2)

a4.sp1j: Spiegano le principali imposte e il loro scopo. (C2)

a4.sp1k: Compilano la loro dichiarazione d'imposta. (C3)

a4.sp1m: Analizzano l'influenza del loro stile di vita sulla natura, sull'economia e sulla società e sviluppano misure volte a operare in modo sostenibile. (C4)

## Campi tematici

### Obiettivi di valutazione dei campi tematici del CCO A

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

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

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

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

T1.7: Distinguono le possibilità di ricerca di un posto di lavoro e ne cercano uno appropriato per se stessi. (C3)

T1.8: Si candidano in modo adeguato per un nuovo posto di lavoro. (C5)

T1.9: Spiegano cause e conseguenze della disoccupazione. (C2)

T1.10: Spiegano le misure da adottare in caso di un'eventuale disoccupazione. (C2)

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

**T2 Campo tematico 2: Stile di vita individuale**

T2a.6: Giustificano la forma di abitazione appropriata per la propria situazione di vita nell'immediato futuro. (C3)

T2a.7: Spiegano i diritti e i doveri delle parti contraenti nel contratto di locazione. (C2)

T2a.8: Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

T2b.3: Spiegano gli obiettivi delle assicurazioni obbligatorie e di quelle facoltative. (C2)

T2b.4: Citano le principali prestazioni delle assicurazioni sociali dello Stato. (C1)

T2b.5: Spiegano le principali prestazioni dell'assicurazione malattia e dell'assicurazione infortuni. (C2)

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

**T4 Campo tematico 4: Azione nella società**

T4a.3: Descrivono le istituzioni a livello federale in relazione a composizione, compiti e procedura d'elezione. (C2)

T4a.4: Spiegano le possibilità di partecipare attivamente alla vita politica (diritto di voto e di elezione, iniziativa, referendum). (C2)

T4a.7: Illustrano le possibilità a disposizione nella compilazione della scheda per un'elezione (cancellare dalla lista, voto cumulativo, voto disgiunto o panachage, ossia votare candidati di altre liste). (C3)

T4a.8: Si formano una propria opinione su temi politici e la giustificano con argomentazioni. (C3)

T4a.9: Analizzano il funzionamento dei media e la loro influenza sulla formazione dell'opinione. (C4)

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

**T5 Campo tematico 5: Promozione dello sviluppo sostenibile**

T5.4: Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

**CCO B Comunicazione con persone appartenenti a diversi gruppi d'interesse 80 lezioni**

**CO Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO B**

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

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

b3.sp9: Redigono un verbale professionale. (C3)

**CCO C Collaborazione in processi lavorativi aziendali 80 lezioni**

**CO Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO C**

**c.3 Eseguire processi di supporto in ambito commerciale**

c3.sp1a: Elaborano testi, tabelle e presentazioni in modo adeguato ai destinatari. (C3)

c3.sp1b: Spiegano la struttura, il contenuto e la lingua di documenti in uso nell'ambito delle attività commerciali aziendali. (C2)

c3.sp1c: Esaminano la correttezza linguistica e linguistico-formale dei documenti. (C3)

c3.sp2: Descrivono le caratteristiche fondamentali dei piani d'identità aziendale (Corporate Identity e Corporate Design). (C2)

c3.sp4: Elaborano strutture di archiviazione fisica e digitale. (C3)

c3.sp5: Elaborano semplici documenti per il reparto finanziario della loro azienda. (C3)

[Nessun obiettivo di valutazione del CCO D previsto per il 2° anno di tirocinio]

CCO E Elaborazione di informazioni e contenuti		40 lezioni
<b>CO</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale del CCO E</b>	
<b>e.2</b>	<b>Elaborare contenuti riferiti all'azienda</b>	
	e2.sp4: Elaborano e presentano contenuti (testi, immagini, suoni e filmati) nei formati in uso. (C3)	
<b>e.3</b>	<b>Analizzare ed elaborare dati riferiti all'azienda</b>	
	e3.sp4: Rappresentano graficamente le analisi dei dati in modo adeguato ai destinatari utilizzando ausili e programmi appropriati. (C3)	

## 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	<b>Verificare lo sviluppo delle competenze commerciali</b>
<p>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.</p>	
a.2	<b>Organizzare il proprio lavoro nel quadro delle attività quotidiane</b>
<p>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.</p>	
a.4	<b>Integrare nel proprio operato temi sociali e politici di rilievo</b>
<p>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.</p>	

### 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/T1	16
CA 2a: Relazioni sociali e immobili	a.4/T2	6
CA 2b: Finanze personali	a.4/T2	14

CA 4a: Democrazia e media	<b>T4</b>	<b>16</b>
CA 4b: Mega-tendenze sociali		<b>12</b>
Possibilità di scelta 1: Globalizzazione	<b>T4</b>	<b>12</b>
Possibilità di scelta 2: Mobilità	<b>a.4/T4</b>	<b>12</b>
Possibilità di scelta 3: Migrazione	<b>T4</b>	<b>12</b>
CA 5: Sviluppo sostenibile	<b>a.2/a.4/T5</b>	<b>16</b>

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

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

### 2.3.1 Attività tipica

#### Attività tipica 1

Michelle racconta alla sua collega che suo padre è stato licenziato qualche mese prima. Da allora è alla ricerca di un impiego, ma finora non ha avuto successo. Michelle lo aiuta a compilare i moduli dell'ufficio del lavoro.

#### Attività tipica 2

Manuel sta per concludere il tirocinio. Poiché gli piacerebbe continuare a lavorare per la sua azienda di tirocinio, si informa sulle posizioni aperte nel mercato del lavoro interno. Per la candidatura aggiorna il suo curriculum e lo completa con i reparti dell'azienda in cui ha lavorato e con le attività svolte durante il tirocinio.

#### Attività tipica 3

Julie non si sente ancora sicura nello svolgimento del processo logistico delle spedizioni, anche se ormai lavora per l'azienda SAP da sei mesi. Decide quindi di andare dalla sua superiore, la signora Chianti, per parlarle di questo problema. Le racconta che un suo collega di recente ha partecipato a una formazione SAP e si informa sulla possibilità di frequentare anche lei una formazione continua.

### 2.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
T1.3	Formulano obiettivi personali per il periodo del tirocinio. (C3)
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)
a1.sp3c	Scelgono possibilità di formazione continua appropriate nel settore commerciale. (C4)
T1.6	Sviluppano obiettivi personali e un cosiddetto «vision board». (C5)
T1.7	Distinguono le possibilità di ricerca di un posto di lavoro e ne cercano uno appropriato per se stessi. (C3)
T1.8	Si candidano in modo adeguato per un nuovo posto di lavoro. (C5)
T1.9	Spiegano cause e conseguenze della disoccupazione. (C2)
T1.10	Spiegano le misure da adottare in caso di un'eventuale disoccupazione. (C2)
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

T1.5	Illustrano l'importanza dell'apprendimento permanente. (C2)
T1.7	Distinguono le possibilità di ricerca di un posto di lavoro e ne cercano uno appropriato per se stessi. (C3)
T1.9	Spiegano cause e conseguenze della disoccupazione. (C2)
	<i>Spiegano la differenza tra disoccupazione e mancanza di attività lucrativa.</i>
	<i>Fanno una distinzione tra disoccupazione congiunturale, stagionale, strutturale e frizionale.</i>
	<i>Spiegano le condizioni per l'accesso a formazioni continue in base alla sistematica del sistema di formazione svizzero. (a1.sp3c)</i>

T1.10	Spiegano le misure da adottare in caso di un'eventuale disoccupazione. (C2)
	<i>Descrivono il contenuto di una domanda d'impiego. (T1.8)</i>
	<i>Spiegano come comprimere in modo opportuno gli allegati a una domanda d'impiego. (T1.8)</i>

### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

T1.3	Formulano obiettivi personali per il periodo del tirocinio. (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)
a1.sp3c	Scelgono possibilità di formazione continua appropriate nel settore commerciale. (C4)
T1.6	Sviluppano obiettivi personali e un cosiddetto «vision board». (C5)
T1.8	Si candidano in modo adeguato per un nuovo posto di lavoro. (C5)
	<i>Elaborano in forma elettronica dossier di candidatura adeguati, rispettando le disposizioni vigenti sulla dimensione degli allegati.</i>
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»

## 2.4 Campo di apprendimento 2a: Relazioni sociali e immobili

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **6** lezioni.

### 2.4.1 Attività tipica

#### Attività tipica 1

Nina frequenta il secondo anno di tirocinio. Sua sorella Sabina e il suo compagno Marco vogliono andare a convivere in un appartamento in affitto. Sabina guarda insieme a Nina possibili appartamenti, il che fa nascere anche in Nina il desiderio di cercarsi un appartamento tutto suo. Naturalmente le due sorelle cercano solo il meglio. Quando arriva Marco, le riporta con i piedi per terra e chiede loro di calcolare tutti i costi che dovranno sostenere. Nina constata subito che per il momento non può proprio permettersi un appartamento tutto suo. Forse le conviene iniziare a vivere con qualche coinquilino o rimanere ancora per un po' a casa dei suoi genitori.

#### Attività tipica 2

Sabina e Marco hanno trovato un appartamento e ricevuto il contratto di locazione. Nina è curiosa e vuole sapere se il contratto permette di tenere animali domestici, dal momento che con loro si trasferirà anche il gatto di Sabina. Purtroppo, però, il contratto di locazione non prevede la possibilità di tenere animali domestici.

### 2.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
T2a.6	Giustificano la forma di abitazione appropriata per la propria situazione di vita nell'immediato futuro. (C3)
a4.sp1f	Valutano diverse offerte immobiliari in base alle loro esigenze e possibilità finanziarie. (C3)
T2a.7	Spiegano i diritti e i doveri delle parti contraenti nel contratto di locazione. (C2)
T2a8	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

T2a.7	Spiegano i diritti e i doveri delle parti contraenti nel contratto di locazione. (C2)
	<i>Confrontano diverse forme di abitazione menzionandone i vantaggi e gli svantaggi. (T2a.6)</i>
	<i>Spiegano i costi da sostenere in materia di immobili. (a4.sp1f)</i>

### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

T2a.6	Giustificano la forma di abitazione appropriata per la propria situazione di vita nell'immediato futuro. (C3)
a4.sp1f	Valutano diverse offerte immobiliari in base alle loro esigenze e possibilità finanziarie. (C3)
	<i>Elaborano un foglio elettronico per confrontare e valutare le ripercussioni finanziarie delle diverse offerte immobiliari.</i>
T2a8	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 **14** lezioni.

### 2.5.1 Attività tipica

#### Attività tipica 1

Tatiana, persona in formazione, compila la sua dichiarazione d'imposta annuale. A tal fine ha già preparato tutta la documentazione necessaria. In fase di elaborazione, tuttavia, constata

che mancano dei documenti. La scadenza per l'inoltro è imminente, perciò deve chiedere una proroga.

### Attività tipica 2

Bruno è maggiorenne da una settimana e per il compleanno si è comprato una mountain bike, che vuole assicurare contro eventuali furti. Finora era assicurato tramite i suoi genitori, perciò chiede consiglio a sua madre. Lei ritiene che Bruno non debba pensare solo all'assicurazione della bicicletta, bensì anche ad adeguare l'assicurazione infortuni. La madre fornisce a Bruno una consulenza sulle assicurazioni.

### Attività tipica 3

Francesca ha una nuova collega proveniente dall'Italia che non conosce il sistema svizzero di previdenza per la vecchiaia. Innanzitutto, le spiega il principio dei tre pilastri, in seguito la aiuta a impostare il terzo pilastro fornendole consigli utili. La collega deve infatti provvedere a versare qualcosa anche nel terzo pilastro.

## 2.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
T2b.3	Spiegano gli obiettivi delle assicurazioni obbligatorie e di quelle facoltative. (C2)
T2b.4	Citano le principali prestazioni delle assicurazioni sociali dello Stato. (C1)
T2b.5	Spiegano le principali prestazioni dell'assicurazione malattia e dell'assicurazione infortuni. (C2)
a4.sp1d	Descrivono il principio fondamentale della responsabilità individuale. (C2)
a4.sp1h	Analizzano la scelta di un'assicurazione appropriata in base a criteri prestabiliti. (C3)
a4.sp1i	Spiegano il principio dei tre pilastri della previdenza in Svizzera e l'interazione tra il tipo di previdenza e le detrazioni nel certificato di salario. (C2)
a4.sp1j	Spiegano le principali imposte e il loro scopo. (C2)
a4.sp1k	Compilano la loro dichiarazione d'imposta. (C3)
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.3	Spiegano gli obiettivi delle assicurazioni obbligatorie e di quelle facoltative. (C2)
T2b.4	Citano le principali prestazioni delle assicurazioni sociali dello Stato. (C1)
T2b.5	Spiegano le principali prestazioni dell'assicurazione malattia e dell'assicurazione infortuni. (C2)
a4.sp1d	Descrivono il principio fondamentale della responsabilità individuale. (C2) <i>Spiegano i termini «sottassicurazione» e «soprassicurazione».</i> <i>Spiegano la gestione dei rischi (riconoscere, prevenire, ridurre, scaricare, assumersi rischi).</i>
a4.sp1i	Spiegano il principio dei tre pilastri della previdenza in Svizzera e l'interazione tra il tipo di previdenza e le detrazioni nel certificato di salario. (C2)
a4.sp1j	Spiegano le principali imposte e il loro scopo. (C2) <i>Illustrano le peculiarità e le differenze tra le imposte dirette e quelle indirette.</i> <i>Citano la sovranità fiscale, il soggetto fiscale, l'oggetto dell'imposta e il contribuente di fatto per le imposte sul reddito e sulla sostanza. (a4.sp1k)</i> <i>Spiegano quale documentazione deve avere pronta una persona privata per la compilazione della dichiarazione d'imposta. (a4.sp1k)</i>

### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

a4.sp1k	Compilano la loro dichiarazione d'imposta. (C3) <i>Compilano la dichiarazione d'imposta di una persona privata in base a un caso prestabilito.</i>
a4.sp1h	Analizzano la scelta di un'assicurazione appropriata in base a criteri prestabiliti. (C3)
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 4a: Democrazia e media

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

### 2.6.1 Attività tipica

#### Attività tipica 1

Luca ha sentito che in Corea del Nord le notizie vengono comunicate da un'unica emittente televisiva e che non sono disponibili emittenti straniere. Non riesce proprio a immaginarsi di guardare sempre le notizie della stessa emittente. Infatti, Luca guarda spesso anche le notizie comunicate da emittenti all'estero e segue volentieri gli eventi dei paesi limitrofi.

#### Attività tipica 2

A Marco, 19 anni, piacerebbe ci fosse uno skatepark vicino a dove abita. Tra casa sua e lo skatepark più vicino, infatti, lo dividono ben 20 minuti di treno. Nel giornale locale ha letto che tra due mesi il suo comune metterà in votazione la concessione di un credito di costruzione per l'allestimento di uno skatepark. Marco si ripromette di partecipare alla votazione.

#### Attività tipica 3

Sina è diventata maggiorenne e a casa riceve la scheda per l'elezione. In occasione di elezioni precedenti aveva già osservato sua madre durante la compilazione della scheda per l'elezione e ora è contenta di poterlo fare in modo autonomo.

### 2.6.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
T4a.3	Descrivono le istituzioni a livello federale in relazione a composizione, compiti e procedura d'elezione. (C2)
T4a.4	Spiegano le possibilità di partecipare attivamente alla vita politica (diritto di voto e di elezione, iniziativa, referendum). (C2)

T4a.7	Illustrano le possibilità a disposizione nella compilazione della scheda per un'elezione (cancellare dalla lista, voto cumulativo, voto disgiunto o panachage, ossia votare candidati di altre liste). (C3)
T4a.8	Si formano una propria opinione su temi politici e la giustificano con argomentazioni. (C3)
T4a.9	Analizzano il funzionamento dei media e la loro influenza sulla formazione dell'opinione. (C4)
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.3	Descrivono le istituzioni a livello federale in relazione a composizione, compiti e procedura d'elezione. (C2)
	<i>Descrivono i partiti rappresentati nel Consiglio federale e le confederazioni delle organizzazioni dei datori di lavoro e dei lavoratori in Svizzera. (T4a.3)</i>
T4a.4	Spiegano le possibilità di partecipare attivamente alla vita politica (diritto di voto e di elezione, iniziativa, referendum). (C2)
	<i>Spiegano il contenuto e gli argomenti favorevoli e contrari di almeno due oggetti attuali sottoposti a votazione federale. (T4a.4)</i>
	<i>Spiegano la differenza tra i media finanziati dallo Stato e quelli finanziati completamente da privati. (T4a.9)</i>

#### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

T4a.7	Illustrano le possibilità a disposizione nella compilazione della scheda per un'elezione (cancellare dalla lista, voto cumulativo, voto disgiunto o panachage, ossia votare candidati di altre liste). (C3)
T4a.8	Si formano una propria opinione su temi politici e la giustificano con argomentazioni. (C3)
T4a.9	Analizzano il funzionamento dei media e la loro influenza sulla formazione dell'opinione. (C4)
T4a.10	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

#### Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

## 2.6.3 Mezzi di apprendimento

-

## 2.7 Campo di apprendimento 4b: Mega-tendenze sociali

Questo campo di apprendimento comprende **3** possibilità di scelta. Per **ogni** possibilità di scelta sono a disposizione **12** lezioni.

### 2.7.1 Possibilità di scelta 1: Globalizzazione

Per questa possibilità di scelta sono a disposizione **12** lezioni.

#### 2.7.1.1 Attività tipica

Tina frequenta il secondo anno di tirocinio. Suo fratello ama viaggiare e si è innamorato di Porto Rico. Decide quindi di trasferirsi sull'isola caraibica, continuando però a lavorare per il suo datore di lavoro svizzero che ha una filiale proprio lì. Diverse volte all'anno torna in Svizzera per fare visita alla sua famiglia e incontrarsi con i suoi colleghi nella sede principale.

#### 2.7.1.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione della possibilità di scelta 1	
T4b.1	Disegnano a grandi linee la dimensione economica, sociale ed ecologica della globalizzazione. (C2)
T4b.2	Spiegano le conseguenze della globalizzazione sull'uomo e sulla natura. (C2)
T4b.7	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

T4b.1	Disegnano a grandi linee la dimensione economica, sociale ed ecologica della globalizzazione. (C2)
T4b.2	Spiegano le conseguenze della globalizzazione sull'uomo e sulla natura. (C2)

*Descrivono le opportunità e i rischi della globalizzazione e del libero scambio.*

*Descrivono chi ci guadagna e chi ci perde nella ripartizione internazionale del lavoro.*

### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

T4b.7 Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

### Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

### 2.7.1.3 Mezzi di apprendimento

-

## 2.7.2 Possibilità di scelta 2: Mobilità

Per questa possibilità di scelta sono a disposizione **12** lezioni.

### 2.7.2.1 Attività tipica

Rodrigo va al lavoro in bicicletta anche quando piove. Vuole infatti risparmiare per comprarsi un'automobile elettrica. La sua collega va al lavoro tutti i giorni in SUV anche se abita in un comune limitrofo. In pausa pranzo discutono appassionatamente di questa loro differenza.

### 2.7.2.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

#### Tutti gli obiettivi di valutazione della possibilità di scelta 2

a4.sp11 Spiegano gli sviluppi della mobilità regionale, nazionale e globale, le cause principali della stessa e l'influenza della mobilità sulla natura, sull'essere umano e sull'economia. (C2)

T4b.3 Sviluppano dei principi a favore di una mobilità ecocompatibile. (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

a4.sp11	Spiegano gli sviluppi della mobilità regionale, nazionale e globale, le cause principali della stessa e l'influenza della mobilità sulla natura, sull'essere umano e sull'economia. (C2)
---------	--

*Confrontano le misure volte a ridurre l'impronta ecologica nell'ambito della mobilità. (T4b.3)*

### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

T4b.3	Sviluppano dei principi a favore di una mobilità ecocompatibile. (C4)
T4b.7	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)

### Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

## 2.7.2.3 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»

## 2.7.3 Possibilità di scelta 3: Migrazione

Per questa possibilità di scelta sono a disposizione **12** lezioni.

### 2.7.3.1 Attività tipica

Pryana è migrata in Svizzera con i suoi genitori quando era piccola. Un suo nuovo collega, Suri, frequenta il primo anno di tirocinio nell'azienda in cui lavora. I due stanno parlando dei motivi della loro migrazione quando arriva una collega svizzera, che li ascolta con estremo interesse e chiede loro informazioni sulle condizioni lavorative nei loro paesi di provenienza

### 2.7.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione della possibilità di scelta 3	
T4b.5	Illustrano le conseguenze politiche, economiche ed ecologiche della migrazione. (C2)
T4b.6	Descrivono come la migrazione influenza culturalmente la società in Svizzera. (C2)
T4b.7	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

T4b.5	Illustrano le conseguenze politiche, economiche ed ecologiche della migrazione. (C2)
T4b.6	Descrivono come la migrazione influenza culturalmente la società in Svizzera. (C2)
<i>Descrivono le maggiori ondate di migrazione, emigrazione e immigrazione.</i>	
<i>Citano almeno due diversi scenari futuri per lo sviluppo globale della migrazione.</i>	

#### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

T4b.7	Lavorano al proprio portfolio personale. (C3)
-------	---

#### Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

### 2.7.3.3 Mezzi di apprendimento

-

## 2.8 Campo di apprendimento 5: Sviluppo sostenibile

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

### 2.8.1 Attività tipica

Osvaldo è vegano da due anni. È fortemente convinto del fatto che l'allevamento di bestiame da latte possa danneggiare il clima in modo sostenibile. La soia con cui vengono sfamati gli animali è ottenuta disboscando le foreste tropicali. Per questi motivi, Osvaldo compra alimenti esclusivamente da aziende regionali e si è impegnato a favore di un'iniziativa che sostiene l'alimentazione del bestiame da latte con soia coltivata in Svizzera. Un collega di Osvaldo, figlio di un contadino, si interessa all'impegno di Osvaldo e si informa sulle possibilità a disposizione.

### 2.8.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

a2.sp4	Spiegano misure appropriate per un processo di lavoro sostenibile ai sensi dell'utilizzo delle risorse e della protezione dell'ambiente. (C 2)
a4.sp1m	Analizzano l'influenza del loro stile di vita sulla natura, sull'economia e sulla società e sviluppano misure volte a operare in modo sostenibile. (C4)
T5.4	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

a2.sp4	Spiegano misure appropriate per un processo di lavoro sostenibile ai sensi dell'utilizzo delle risorse e della protezione dell'ambiente. (C 2)
	<i>Spiegano il termine «sostenibilità» in relazione alla natura, all'economia e alla società. (a4.sp1m)</i>

### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

a4.sp1m	Analizzano l'influenza del loro stile di vita sulla natura, sull'economia e sulla società e sviluppano misure volte a operare in modo sostenibile. (C4)
T5.4	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.2: Organizzare il proprio lavoro nel quadro delle attività quotidiane»

«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>b.3</b>	<b>Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori</b>
------------	--

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. Gli impiegate e 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.

#### 3.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Condurre colloqui informativi e di consulenza	<b>b.3</b>	<b>20</b>
CAB 2: Comunicare in una lingua straniera	<b>b.3</b>	<b>60</b>

#### 3.3 Campo di apprendimento 1: Condurre colloqui informativi e di consulenza

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

##### 3.3.1 Attività tipica

###### Attività tipica 1

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.

## Attività tipica 2

Thomas stende il verbale di un colloquio tra il suo superiore e una coppia che vuole stipulare un'assicurazione per la casa di proprietà.

### 3.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
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.sp9	Redigono un verbale professionale. (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.sp3a	Spiegano le procedure dei colloqui informativi e di consulenza correnti utilizzando diversi canali. (C2)
---------	--

#### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

b3.sp3c	Nei colloqui informativi e di consulenza utilizzano diverse tecniche di presentazione. (C3) <i>Svolgono presentazioni efficaci e convincenti.</i>
b3.sp9	Redigono un verbale professionale nella lingua nazionale regionale. (C3) <i>Redigono testi di documentazione in funzione della situazione e degli interlocutori e in modo conforme alle caratteristiche del tipo di testo in questione.</i>

## Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

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

*Nella lingua straniera formulano domande in modo mirato dal punto di vista contenutistico e con espressioni linguistiche adeguate.*

*Applicano le tecniche di comunicazione correnti nell'ambito del chiarimento delle esigenze.*

### 3.3.3 Mezzi di apprendimento

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

#### Elemento operativo

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

## 3.4 Campo di apprendimento di base 2: Comunicare in una lingua straniera

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **60** lezioni.

### 3.4.1 Attività tipica

Durante un colloquio tra il suo superiore e un cliente abituale, Silvia ha l'opportunità di illustrare le novità al cliente in inglese con l'aiuto di una breve presentazione PowerPoint.

### 3.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

b3.sp3b	Conducono i colloqui avvalendosi delle tecniche di domande correnti 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)

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

*Applicano correttamente espressioni linguistiche appropriate con l'aiuto di esempi. (b3.sp8) (b3.sp3b)*

*Nella lingua straniera applicano un vocabolario adeguato alle situazioni della vita quotidiana e al campo professionale. (b3.sp8) (b3.sp3b)*

### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

-

### Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

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

*Formulano domande in modo mirato dal punto di vista contenutistico e con espressioni linguistiche adeguate nella lingua straniera.*

*Applicano le tecniche di comunicazione correnti nell'ambito del chiarimento delle esigenze.*

*Applicano un repertorio di tecniche di domande appropriate nella lingua straniera.*

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

*Usano correttamente le strutture linguistiche e le formulazioni correnti nella lingua straniera.*

*Conducono colloqui informativi e di consulenza nella lingua straniera con l'aiuto di esempi.*

*Organizzano i colloqui nella lingua straniera in modo adeguato ai destinatari e corrispondente allo scopo della comunicazione.*

### 3.4.3 Mezzi di apprendimento

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

#### Elemento operativo

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

### 3.5 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

(L'applicazione  
fa parte dell'interconnessione)

#### Interconnessione (Struttura interdisciplinare)

- \_ Gioco di ruolo (orale)

## 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.3	<b>Eseguire processi di supporto in ambito commerciale</b>
<p>Le impiegate e gli impiegati di commercio CFP, in accordo con i superiori e conformemente al Corporate Identity e Corporate Design, elaborano dei documenti per il sostegno dei processi amministrativi, quindi panoramiche, elenchi e tabelle. Provvedono affinché tali documenti siano impostati in modo adeguato e professionale. Pianificano scadenze, gestiscono scadenziari, elaborano appunti e provvedono a un'archiviazione strutturata in modo opportuno. Eseguono diversi lavori amministrativi quali corrispondenza, ordinazioni, preparazione di documenti, invii e lavori generali di disposizione. Le impiegate e gli impiegati di commercio CFP eseguono attività e compiti parziali ricorrenti nel campo di attività finanziario dell'azienda. Identificano possibilità di miglioramento nelle proprie attività e introducono le misure necessarie chiedendo sostegno.</p>	

### 4.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Sostenere i processi amministrativi	c.3	40
CAB 2: Comunicare nella lingua nazionale regionale	c.3	40

### 4.3 Campo di apprendimento 1: Sostenere i processi amministrativi

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

#### 4.3.1 Attività tipica

##### Attività tipica 1

Andrea è al secondo anno di tirocinio della formazione commerciale e la sua azienda di tirocinio è una piccola tipografia. Aprendo il pacchetto di un'ordinazione ricevuta, vede al suo interno delle cartucce e la relativa fattura. Il suo capo vuole che le fatture siano archiviate con una copia in formato cartaceo nel classificatore delle fatture e un'altra copia in versione elettronica in una cartella specifica del computer.

## Attività tipica 2

Filippo è in formazione come impiegato di commercio in una piccola agenzia viaggi. Deve preparare una breve presentazione delle nuove offerte di viaggio per i suoi clienti. A tal fine utilizza le diapositive di presentazione dell'azienda, provviste di uno schema di colori rosso-arancione e del logo dell'azienda su ogni diapositiva. Per attirare l'attenzione dei clienti sulle mete di viaggio, sceglie fotografie di grande impatto visivo.

## Attività tipica 3

Carlo lavora molto con Excel, ma alcuni clienti hanno problemi ad aprire i suoi documenti. Per questo motivo archivia sempre i documenti in formati adeguati.

### 4.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento dal piano di formazione	
c3.sp1a	Elaborano testi, tabelle e presentazioni in modo adeguato ai destinatari. (C3)
c3.sp2	Descrivono le caratteristiche fondamentali dei piani d'identità aziendale (Corporate Identity e Corporate Design). (C2)
c3.sp4	Elaborano strutture di archiviazione fisica e digitale. (C3)
c3.sp5	Elaborano semplici documenti per il reparto finanziario della loro azienda. (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

c3.sp2	Descrivono le caratteristiche fondamentali dei piani d'identità aziendale (Corporate Identity e Corporate Design). (C2)
	<i>Descrivono gli strumenti TIC per l'elaborazione di testi, tabelle e materiale per presentazioni. (c3.sp1a)</i>
	<i>Descrivono i principali sistemi di archiviazione fisica e digitale. (c3.sp4)</i>

#### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

c3.sp1a	Elaborano testi, tabelle e presentazioni in modo adeguato ai destinatari. (C3)
c3.sp4	Elaborano strutture di archiviazione fisica e digitale. (C3)

c3.sp5	Elaborano semplici documenti per il reparto finanziario della loro azienda. (C3)
--------	--

## Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

-

### 4.3.3 Mezzi di apprendimento

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

#### Elemento operativo

«c.3: Eseguire processi di supporto in ambito commerciale»

## 4.4 Campo di apprendimento di base 2: Comunicare nella lingua nazionale regionale

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

### 4.4.1 Attività tipica

Sabina aiuta sempre volentieri i suoi compagni di tirocinio per tutte le questioni ortografiche. È una grande lettrice ed è molto portata per la scrittura, come dicono sempre i suoi genitori. Nella media impresa in cui lavora, qualche volta aiuta nella correzione di bozze. In un documento preparato da una collega ha migliorato alcuni aspetti linguistici, ma constata anche che il documento non è strutturato correttamente. Inserisce pertanto un commento nel documento, in modo che la sua collega possa capire le sue modifiche.

### 4.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

c3.sp1b	Spiegano la struttura, il contenuto e la lingua di documenti in uso nell'ambito delle attività commerciali aziendali. (C2)
c3.sp1c	Esaminano la correttezza linguistica e linguistico-formale dei documenti. (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

c3.sp1b	Spiegano la struttura, il contenuto e la lingua di documenti in uso nell'ambito delle attività commerciali aziendali. (C2)
---------	--

### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

-

### Obiettivi di valutazione relativi alle competenze linguistiche

c3.sp1c	Esaminano la correttezza linguistica e linguistico-formale dei documenti. (C3)
---------	--

*Usano le strutture linguistiche e gli elementi stilistici in modo efficace.*

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

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

#### 4.4.3 Mezzi di apprendimento

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

#### Elemento operativo

«c.3: Eseguire processi di supporto in ambito commerciale»

## 4.5 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)

- \_ Simulazioni pratiche (lingua nazionale e straniera)

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

Per il Campo di competenze operative D non esiste in questo anno di tirocinio alcun campo di apprendimento.

## 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.2	<b>Elaborare contenuti riferiti all'azienda</b>
<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	<b>Analizzare ed elaborare dati riferiti all'azienda</b>
<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: Elaborare presentazioni e analisi di dati	e.2/e.3	40

### 6.3 Campo di apprendimento 1: Elaborare presentazioni e analisi di dati

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

#### 6.3.1 Attività tipica

## Attività tipica 1

Mehmet vuole preparare una presentazione per i fornitori in base al modello Excel interno all'azienda. A tal fine chiede aiuto a una collega e insieme elaborano un breve documento su una pagina.

## Attività tipica 2

Simona ha scaricato da Internet diverse immagini di aziende logistiche che inserisce nella presentazione sulla sua azienda di spedizioni.

### 6.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

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

e2.sp4	Elaborano e presentano contenuti (testi, immagini, suoni e filmati) nei formati in uso. (C3)
e3.sp4	Rappresentano graficamente le analisi dei dati in modo adeguato ai destinatari utilizzando ausili e programmi appropriati. (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

-

#### Obiettivi di valutazione relativi alle abilità e alle attitudini

e2.sp4	Elaborano e presentano contenuti (testi, immagini, suoni e filmati) nei formati in uso. (C3)
	<i>Ottimizzano registrazioni di immagini, suoni e filmati.</i>
	<i>Presentano registrazioni di immagini, suoni e filmati nei formati in uso.</i>
e3.sp4	Rappresentano graficamente le analisi dei dati in modo adeguato ai destinatari utilizzando ausili e programmi appropriati. (C3)
	<i>Confrontano sistematicamente elenchi di dati con l'aiuto di diversi metodi (es. smistamento, filtri e formattazioni limitate).</i>
	<i>Presentano dati e informazioni in modo professionale e adeguato ai destinatari mediante uno strumento per le presentazioni.</i>

## 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.2: Elaborare contenuti riferiti all'azienda»

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

## 6.4 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)

\_ Simulazioni pratiche

## 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».

<b>Analisi del colloquio</b>	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.
<b>Caso di studio guidato</b>	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.
<b>Compito pratico</b>	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.
<b>Critical incidents</b> (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.
<b>Discussione di gruppo</b>	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.
<b>Domande di conoscenze e di comprensione</b>	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).
<b>Gioco di ruolo</b>	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.
<b>Mini Cases</b> (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.

<b>(Piccolo) lavoro di progetto</b>	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.
<b>Riflessione sul processo</b> (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.
<b>Simulazione pratica</b>	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.