

Regolamento organizzativo dei corsi interaziendali Impiegata/Impiegato di commercio con attestato federale di capacità (AFC) Ramo di formazione e d'esame «Servizi e amministrazione» (S&A)

del 17 agosto 2017 (stato 12 giugno 2018, approvato dalla Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità (CSSPQ) per gli impiegati di commercio AFC il 14 dicembre 2018)

La Comunità di interessi Formazione commerciale di base Svizzera (CIFC Svizzera), in base alla parte C articolo 1.3 del piano di formazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC del 26 settembre 2011 della formazione di base organizzata dall'azienda (stato 1° giugno 2018) e del piano di formazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC del 21 novembre 2014 della formazione di base organizzata dalla scuola (stato 1° giugno 2018), emana il presente regolamento organizzativo dei corsi interaziendali per il ramo di formazione e d'esame S&A.

Articolo 1 Informazioni generali

Il regolamento organizzativo completa le disposizioni dei piani di formazione sopra menzionati. In aggiunta valgono anche lo statuto della CIFC Svizzera e l'accordo di collaborazione corrispondente tra la CIFC Svizzera e le commissioni dei corsi.

Articolo 2 Commissione di vigilanza

¹ Per i corsi interaziendali (CI) destinati agli impiegati di commercio del ramo di formazione e d'esame S&A e agli assistenti d'ufficio con certificato federale di formazione pratica (CFP) è prevista una commissione di vigilanza comune.

² La commissione di vigilanza provvede allo svolgimento uniforme dei corsi in base al piano di formazione e al presente regolamento organizzativo. In particolare svolge i compiti seguenti:

- elabora i programmi dei corsi in base all'ordinanza sulla formazione e al piano di formazione conformemente agli articoli 6 e 7 del presente regolamento;
- emana direttive e raccomandazioni per l'organizzazione e lo svolgimento dei corsi;
- coordina e sorveglia l'attività dei corsi;
- predispone la formazione continua dei responsabili dei CI;
- presenta rapporto all'attenzione del comitato della CIFC Svizzera e, qualora necessario, della CSSPQ per gli impiegati di commercio AFC.

³ L'attività di segretariato della commissione di vigilanza è assunta dalla segreteria della CIFC Svizzera.

Articolo 3 Commissioni dei corsi

¹ Lo svolgimento dei CI è delegato alle commissioni dei corsi della CIFC Svizzera.

² Le commissioni dei corsi si autocostruiscono ed elaborano un proprio regolamento organizzativo, inoltre garantiscono una rappresentanza equa dei Cantoni coinvolti e delle organizzazioni con cui le associazioni responsabili della CIFC Svizzera collaborano attivamente.

³ Le commissioni dei corsi sono competenti per lo svolgimento dei corsi. In particolare svolgono i compiti seguenti:

- a. elaborano i programmi dettagliati e i piani di studio in base ai programmi dei corsi conformemente agli articoli 6 e 7 del presente regolamento;
- b. elaborano il preventivo e le fatture;
- c. definiscono i responsabili dei CI e i locali dei corsi;
- d. preparano l'infrastruttura;
- e. definiscono le date dei corsi, provvedono alla pubblicazione dei bandi e all'offerta di corsi;
- f. sorvegliano l'attività di formazione e garantiscono il raggiungimento degli obiettivi dei corsi;
- g. provvedono al coordinamento della formazione con le scuole professionali e le aziende;
- h. qualora necessario, si fanno carico dei pernottamenti relativi ai corsi.

⁴ Le commissioni dei corsi comunicano tempestivamente alla commissione di vigilanza i propri membri e le loro funzioni, come pure le persone responsabili del coordinamento dei CI. La commissione di vigilanza è informata tramite l'invio regolare dei verbali. Le commissioni dei corsi si impegnano a rispondere per tempo in modo esaustivo alle domande della commissione di vigilanza.

Articolo 4 Conferenza delle commissioni dei corsi

¹ Le persone responsabili delle commissioni dei corsi si impegnano a collaborare in seno alla conferenza delle commissioni dei corsi. La conferenza consente lo scambio di esperienze e la promozione di buone pratiche. A tal fine possono essere istituiti gruppi specifici a destinatari, temi e regioni linguistiche.

² I costi per le rappresentanze delle singole commissioni dei corsi sono assunti dalle stesse.

Articolo 5 Finanze

¹ Alle aziende sono addebitati i costi dei corsi previa deduzione delle prestazioni pubbliche¹.

² Lo stipendio definito nel contratto di tirocinio e di stage va versato anche durante i corsi.

³ I costi supplementari derivanti dalla partecipazione ai corsi da parte delle persone in formazione sono sostenuti dall'azienda.

⁴ A condizione che i costi per l'organizzazione, la preparazione e lo svolgimento dei CI non siano coperti dalle prestazioni delle aziende né da contributi pubblici, da eventuali sovvenzioni di terzi o da altri ricavi, tali costi sono a carico delle commissioni dei corsi quali enti responsabili dei corsi in relazione alle finanze.

Articolo 6 Programma, durata e date dei corsi

¹ Il programma dei corsi per la formazione di base organizzata dall'azienda (FOA) è parte integrante del presente regolamento organizzativo ai sensi di un programma quadro e disciplina la parte obbligatoria dei CI. Esso comprende in totale 10 giorni da 8 ore, vale a dire 8 giorni di presenza e 2 giorni di relative fasi di autoapprendimento avviate (approccio «Blended-Learning»)².

² Giorni supplementari³ sono possibili in caso di gruppi di aziende o di esigenze a livello di regioni (linguistiche). In questo contesto sono determinanti i programmi dei corsi validi per i gruppi di aziende in tutta la Svizzera e i programmi dettagliati delle commissioni dei corsi conformemente all'articolo 3 capoverso 3 lettera a del presente regolamento. Tali programmi devono essere

¹ Nell'ambito della formazione di base organizzata dalla scuola (FOS) i costi dei corsi possono essere addebitati previa deduzione delle prestazioni pubbliche.

² Variante 2 conformemente alla parte C articolo 2 del piano di formazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC della formazione di base organizzata dall'azienda e ai sensi dell'articolo 9.6 del regolamento della Conferenza svizzera degli uffici della formazione professionale (CSFP) sul sovvenzionamento dei CI.

³ Varianti 3 e 4 conformemente alla parte C articolo 2 del piano di formazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC della formazione di base organizzata dall'azienda.

approvati dalla CIFIC Svizzera. I programmi dettagliati delle commissioni dei corsi che prevedono più di 8 giorni di presenza vanno autorizzati dall'autorità cantonale competente.

Articolo 7 Formazione di base organizzata dalla scuola (FOS)

¹ Nel quadro della FOS, per i CI valgono le stesse direttive e competenze dei corsi che si inseriscono nella FOA.

² Il programma dei corsi per la FOS è parte integrante del presente regolamento organizzativo ai sensi di un programma quadro e disciplina la parte obbligatoria dei CI. Esso comprende in totale 8 giorni da 8 ore, vale a dire 6 giorni di presenza e 2 giorni di relative fasi di autoapprendimento avviate (approccio «Blended-Learning») durante lo stage di lunga durata⁴.

Articolo 8 Controllo delle competenze dei CI (CC-CI)

¹ La nota dei luoghi di formazione della parte aziendale deriva dalle situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL) e da 2 CC-CI.

² Ogni CC-CI comprende un'unità di corso della durata complessiva di 4 giorni (3 giorni di presenza e un giorno di fasi di autoapprendimento avviate).

Articolo 9 Entrata in vigore

Il presente regolamento organizzativo è approvato dal comitato della CIFIC Svizzera il 12 giugno 2018 ed entra in vigore con effetto immediato.

Berna, 12 giugno 2018

Jürg Zellweger
Presidente

Roland Hohl
Segretario esecutivo

Allegati

- 1 Programma dei corsi per i giorni di presenza della formazione di base organizzata dall'azienda (FOA)
- 2 Programma dei corsi per i giorni di presenza della formazione di base organizzata dalla scuola (FOS)
- 3 Concetto per le fasi di autoapprendimento avviate (approccio «Blended-Learning»)
- 4 Panoramica dei giorni di presenza, fasi di autoapprendimento avviate e strumenti per la FOA
- 5 Panoramica dei giorni di presenza, fasi di autoapprendimento avviate e strumenti per la FOS
- 6 Panoramica delle direttive della CIFIC Svizzera per lo svolgimento dei corsi

⁴ Conformemente alla parte C articolo 1.4 del piano di formazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC della formazione di base organizzata dalla scuola e ai sensi dell'articolo 9.6 del regolamento della CSFP sul sovvenzionamento dei CI.

**Regolamento organizzativo dei corsi interaziendali
Impiegata/Impiegato di commercio con attestato federale di capacità (AFC)
Ramo di formazione e d'esame «Servizi e amministrazione» (S&A)**

**Allegato 1: programma dei corsi per i giorni di presenza della formazione di base
organizzata dall'azienda (FOA)**

del 17 agosto 2017 (stato 12 giugno 2018)

Scopo

I corsi interaziendali (CI) completano la formazione professionale pratica e la formazione scolastica, trasmettono alle persone in formazione competenze professionali specifiche dei rami e introducono alle competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP). Inoltre servono ad assicurare le prestazioni per la parte aziendale dell'esame, sgravando in tal modo le aziende.

Nell'azienda le persone in formazione consolidano e approfondiscono in modo per lo più autonomo le competenze fondamentali apprese nei CI.

Principi

I CI del ramo di formazione e d'esame S&A mirano in particolare:

- ad attingere all'esperienza di apprendimento professionale nell'azienda;
- a offrire aiuti per la riflessione sulle esperienze di applicazione;
- a consentire un confronto attivo con problematiche della pratica aziendale e, di conseguenza, a promuovere l'applicazione di quanto appreso in situazioni differenti;
- a consentire alle persone in formazione, in particolare alle uniche al proprio livello formativo nell'azienda, di confrontare le loro prestazioni e i loro metodi di lavoro con quelli di altri colleghi;
- a preparare le persone in formazione alla parte aziendale della procedura di qualificazione (PQ).

Strumenti didattici

Lo strumento obbligatorio consiste nella documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP) e nella documentazione dei corsi della CIFC Svizzera. Le persone in formazione e i formatori non hanno bisogno di altri strumenti didattici.

Partecipanti

I corsi sono obbligatori per tutte le persone in formazione. Tale obbligo si basa sulla parte C articolo 1.1 del piano di formazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC della formazione di base organizzata dall'azienda.

Collaborazione dei luoghi di formazione

Le commissioni dei corsi perseguono una stretta collaborazione con gli altri luoghi di formazione sia sul piano professionale che organizzativo.

Il programma dei corsi elenca i principali obiettivi di valutazione specifici all'insegnamento che sono trasmessi nella scuola professionale. Le CMSP sono promosse costantemente in tutti i luoghi di

formazione. Nella scuola professionale ciò avviene nelle aree disciplinari Economia e società (E&S), Informazione, comunicazione, amministrazione (ICA), Lingue e Sport, oppure nei moduli d'insegnamento Competenze interdisciplinari (CID), Approfondire e collegare (A&C) e Lavoro autonomo (LA).

Informazione delle aziende

Le commissioni dei corsi garantiscono una buona collaborazione con le aziende e le informano sugli obiettivi di valutazione trattati.

Corso interaziendale 1

1° anno di tirocinio, 1° semestre, durata: 2 giorni

Obiettivi di valutazione e temi obbligatori da trattare

Obiettivo di valutazione 1.1.8.5

Organizzazione della formazione di base (C2)

Spiego com'è articolata la mia formazione e ne descrivo obiettivi ed elementi nonché le procedure di qualificazione pratiche.

Competenze metodologiche, sociali e personali

- 3.4 Forme comportamentali
- 3.5 Capacità di apprendimento

Contenuti di formazione

- Profilo professionale e competenze operative (cubo delle competenze e profilo di qualificazione)
- Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (programma di formazione, programma personale, profilo della formazione e delle prestazioni)
- Idea direttrice 1.1 «Ramo e azienda», obiettivi operativi e obiettivi di valutazione
- Competenze metodologiche
- Competenze sociali e personali
- Situazioni di apprendimento e di lavoro
- Introduzione alla piattaforma didattica digitale Konvink
- Introduzione al controllo delle competenze del CI
- Introduzione alla riflessione e alle applicazioni nel CI

Obiettivo di valutazione 1.1.8.6

Comprensione di base dell'azienda e del ramo economico (C2)

Descrivo a grandi linee le specificità dell'azienda e del ramo.

Competenze metodologiche, sociali e personali

- 2.4 Presentazione efficace
- 3.5 Capacità di apprendimento

Contenuti di formazione

- Le attività, i prodotti e il profilo della mia azienda
- Il ramo economico della mia azienda
- Le differenze tra il ramo di formazione e d'esame e il ramo economico della mia azienda
- I clienti esterni e le loro esigenze
- I clienti interni e le loro esigenze
- Le mie responsabilità in seno all'azienda e nei processi di lavoro
- Introduzione e avvio del mandato pratico «La mia azienda»

Questi temi sono trattati in modo approfondito anche nei corsi successivi, in particolare nel CI 2: obiettivo di valutazione 1.1.8.7 Comprensione approfondita dei prodotti e dei servizi della mia azienda e della concorrenza.

Fase di autoapprendimento avviata

- Elaborazione delle unità di apprendimento «Atteggiamento professionale» e «Accettare ordini di lavoro e feedback», e-testing compresi
- Avvio del controllo delle competenze del CI 1 «Eeguire incarichi»

Corso interaziendale 2

1° anno di tirocinio, 2° semestre, durata: 2 giorni

Obiettivi di valutazione e temi obbligatori da trattare

Obiettivo di valutazione 1.1.8.7

Comprensione approfondita dei prodotti e dei servizi della mia azienda e della concorrenza (C2)

Presento i prodotti e servizi della mia azienda. Descrivo i principali prodotti concorrenti citandone caratteristiche, specificità e punti di forza.

Competenze metodologiche, sociali e personali

- 2.4 Presentazione efficace
- 3.5 Capacità di apprendimento

Contenuti di formazione

- Assortimento/Offerta
- Impiego/Utilizzo
- Caratteristiche di qualità
- Segmenti del mercato / Marketing mix
- Analisi e discussione della retrospettiva «La mia azienda»

Obiettivi di valutazione trasmessi nella scuola professionale sui temi del CI

Economia e società (E&S):

- obiettivo di valutazione 1.5.2.6 Nozioni di base del marketing nel 1° semestre (6 lezioni);
- obiettivo di valutazione 1.5.2.7 Marketing mix (4 P) (Product, Place, Price, Production) nel 1° semestre (8 lezioni).

Obiettivo di valutazione 1.1.3.5

Esequire incarichi utilizzando il metodo dei sei livelli (C3)

Svolgo compiti e incarichi seguendo le fasi di lavoro date dal metodo dei sei livelli. Illustro la funzione e l'utilità di ognuno dei sei livelli utilizzando tecniche e strumenti a sostegno dei diversi livelli.

Competenze metodologiche, sociali e personali

- 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro
- 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare
- 3.5 Capacità di apprendimento

Contenuti di formazione

- Metodo dei sei livelli
- Analisi e discussione della retrospettiva «Esequire incarichi»

Altri temi da trattare

- Approfondimento dell'obiettivo di valutazione 1.1.8.3 Applicare le conoscenze della propria azienda: contributo alla Corporate Social Responsibility, vale a dire a uno sviluppo sostenibile sotto il profilo ecologico e sociale
- Riflessione sul percorso formativo attuale (risultati degli e-testing sulle unità di apprendimento, griglia delle competenze per l'autovalutazione e la valutazione esterna, profilo della formazione e delle prestazioni)
- Input sulla protezione dei dati
- Elaborazione del laboratorio sui media
- Pianificazione del 2° anno di tirocinio

Fase di autoapprendimento avviata

- Elaborazione delle unità di apprendimento «Realizzare il giusto contatto con il cliente» e «Comunicare esprimendo considerazione», e-testing compresi
- Avvio del controllo delle competenze del CI 2 «Colloqui con clienti»

Corso interaziendale 3

2° anno di tirocinio, 4° semestre, durata: 2 giorni

Obiettivi di valutazione e temi obbligatori da trattare

Obiettivo di valutazione 1.1.2.4

Preparare e svolgere colloqui con clienti (C5)

Preparo un colloquio con il cliente e identifico i suoi bisogni con domande appropriate. Consiglio i clienti con convinzione e cortesia e concludo positivamente il colloquio.

Competenze metodologiche, sociali e personali

- 2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza
- 3.2 Capacità di comunicazione

Contenuti di formazione

- Tappe della preparazione
- Tecniche di domande (domande introdotte da voci interrogative; obiettivo ed efficacia di domande aperte e chiuse)
- Principi della comunicazione appropriata
- Consigli per consulenze convincenti
- Gestione dei dati nell'azienda (basi giuridiche; dati sensibili e non sensibili)
- Importanza e cura dei dati
- Analisi e discussione della retrospettiva «Colloqui con clienti»

Obiettivi di valutazione trasmessi nella scuola professionale sui temi del CI

Lingua standard:

- obiettivo di valutazione 1.2.6.1 Fatti e opinioni nel 2°-3° semestre;
- obiettivo di valutazione 1.2.6.2 Argomentazione orale nel 2°-4° semestre;
- obiettivo di valutazione 1.2.7.1 Comunicazione verbale nel 1° semestre;
- obiettivo di valutazione 1.2.7.2 Comunicazione non verbale nel 1° semestre;
- obiettivo di valutazione 1.2.7.3 Feedback nel 1°-2° semestre.

Informazione, comunicazione, amministrazione (ICA):

- obiettivo di valutazione 1.4.2.6 Sicurezza dei dati nel 1° semestre (2 lezioni);
- obiettivo di valutazione 1.4.2.7 Sicurezza dei dati / Protezione dei dati nel 2° semestre (2 lezioni per il profilo E, 3 lezioni per il profilo B).

Obiettivo di valutazione 1.1.3.4

Formulare reclami nei confronti di partner commerciali (C2)

Descrivo secondo quali principi

- prendo atto dei reclami dei clienti e li elaboro;
- trasmetto i reclami ai diversi partner commerciali.

Competenze metodologiche, sociali e personali

- 2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza
- 3.2 Capacità di comunicazione
- 3.4 Forme comportamentali

Contenuti di formazione

- Diversi tipi di reclami e forme di comunicazione degli stessi
- Importanza dei diversi partner commerciali per un'impresa
- Gestione di situazioni difficili, conflitti ed emozioni gravose
- Procedura strutturata in caso di reclami a noi o ad altre persone
- Cosa non fare in caso di reclami

Obiettivi di valutazione trasmessi nella scuola professionale sui temi del CI

Lingua standard:

- obiettivo di valutazione 1.2.6.1 Fatti e opinioni nel 2°-3° semestre;
- obiettivo di valutazione 1.2.6.2 Argomentazione orale nel 2°-4° semestre;
- obiettivo di valutazione 1.2.7.1 Comunicazione verbale nel 1° semestre;
- obiettivo di valutazione 1.2.7.2 Comunicazione non verbale nel 1° semestre;
- obiettivo di valutazione 1.2.7.3 Feedback nel 1°-2° semestre.

Altri temi da trattare

- Riflessione sul percorso formativo attuale (risultati degli e-testing sulle unità di apprendimento, griglia delle competenze per l'autovalutazione e la valutazione esterna, profilo della formazione e delle prestazioni)
- Pianificazione del 3° anno di tirocinio
- Introduzione e avvio del portfolio personale

Corso interaziendale 4

3° anno di tirocinio, 5°-6° semestre, durata: 2 giorni

Obiettivi di valutazione e temi obbligatori da trattare

Obiettivo di valutazione 1.1.5.3

Capacità di apprendimento nei campi del marketing di se stessi e dello sviluppo del personale (C5)

Con l'aiuto degli obiettivi di formazione, documento e rifletto sui miei punti forti e descrivo possibilità e limiti del mio sviluppo in ambito professionale.

Competenze metodologiche, sociali e personali

- 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro
- 3.5 Capacità di apprendimento

Contenuti di formazione

- Punti forti in base al profilo della formazione e delle prestazioni
- Griglia delle competenze: autovalutazione e valutazione esterna
- Marketing di se stessi
- Presenza ed efficacia
- Lavorare con il portfolio personale
- Pianificazione personale dopo la formazione di base

Altri temi da trattare

- Parte aziendale della PQ (campi di qualificazione «Pratica professionale - scritto» e «Pratica professionale - orale»)
- Preparazione individuale all'esame

**Regolamento organizzativo dei corsi interaziendali
Impiegata/Impiegato di commercio con attestato federale di capacità (AFC)
Ramo di formazione e d'esame «Servizi e amministrazione» (S&A)**

**Allegato 2: programma dei corsi per i giorni di presenza della formazione di base
organizzata dalla scuola (FOS)**

del 17 agosto 2017 (stato 12 giugno 2018)

Scopo

I corsi interaziendali (CI) completano la formazione professionale pratica durante lo stage di lunga durata, comprendono l'introduzione alla documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (DAP), trasmettono alle persone in formazione competenze professionali specifiche dei rami e introducono alle competenze metodologiche, sociali e personali (CMSP). Inoltre servono ad assicurare le prestazioni per la parte aziendale dell'esame, sgravando in tal modo le aziende di stage.

Nell'azienda di stage le persone in formazione consolidano e approfondiscono in modo per lo più autonomo le competenze fondamentali apprese nell'ambito delle parti pratiche integrate (PPI) nell'insegnamento scolastico e nei CI.

Principi

I CI del ramo di formazione e d'esame S&A mirano in particolare:

- ad attingere all'esperienza di apprendimento professionale nell'azienda;
- a offrire aiuti per la riflessione sulle esperienze di applicazione;
- a consentire un confronto attivo con problematiche della pratica aziendale e, di conseguenza, a promuovere l'applicazione di quanto appreso in situazioni differenti;
- a consentire alle persone in formazione, in particolare alle uniche al proprio livello formativo nell'azienda, di confrontare le loro prestazioni e i loro metodi di lavoro con quelli di altri colleghi;
- a preparare le persone in formazione alla parte aziendale della procedura di qualificazione (PQ).

Particolarità dei CI nell'ambito della FOS

I CI della FOS sono identici ai CI della formazione di base organizzata dall'azienda (FOA) e mirano a consentire alle persone in formazione di riflettere sulle esperienze maturate nello stage di lunga durata. Ciò avviene in stretta relazione con le situazioni pratiche individuali.

L'elenco di obiettivi di valutazione S&A vale anche per la parte scolastica della formazione. L'attribuzione degli obiettivi di valutazione alle PPI vale come requisito minimo. Le PPI (insieme all'insegnamento incentrato su situazioni-problema, ISP) fanno parte dell'insegnamento scolastico e servono a preparare lo stage di lunga durata in combinazione con l'insegnamento teorico-scolastico. Non è necessario fare riferimento in modo dettagliato alle PPI nei CI, tuttavia è importante tematizzare il passaggio dalla scuola a tempo pieno allo stage di lunga durata. Inoltre è opportuno che i responsabili dei CI si informino sui diversi concetti PPI delle scuole. In conclusione, è importante adattare le forme d'insegnamento, di apprendimento e di lavoro in base all'età e alla formazione scolastica precedente delle persone in formazione.

Strumenti didattici

Lo strumento obbligatorio consiste nella DAP e nella documentazione dei corsi della CIFIC Svizzera. Le persone in formazione e i formatori non hanno bisogno di altri strumenti didattici.

Partecipanti

I corsi sono obbligatori per tutte le persone in formazione. Tale obbligo si basa sulla parte C articolo 1.1 del piano di formazione transitorio Impiegata/Impiegato di commercio AFC della formazione di base organizzata dalla scuola.

Collaborazione dei luoghi di formazione e informazione delle aziende

Le commissioni dei corsi perseguono una stretta collaborazione con le scuole sia sul piano professionale che organizzativo. Le commissioni dei corsi e le scuole regolamentano detta collaborazione e la comunicazione corrispondente insieme alle aziende di stage.

Corso interaziendale, giorno 1

Il 1° giorno di corso è svolto subito all'inizio dello stage di lunga durata.

Obiettivi di valutazione e temi obbligatori da trattare

Obiettivo di valutazione 1.1.8.5 Organizzazione della formazione di base (C2)

Spiego com'è articolata la mia formazione e ne descrivo obiettivi ed elementi nonché le procedure di qualificazione pratiche.

Competenze metodologiche, sociali e personali

- 3.4 Forme comportamentali
- 3.5 Capacità di apprendimento

Contenuti di formazione

I contenuti di formazione seguenti vanno trattati in considerazione del passaggio dalla scuola allo stage di lunga durata. I temi chiave sono costituiti dall'introduzione alla DAP e dalla pianificazione dello stage di lunga durata.

- Profilo della formazione e delle prestazioni per le parti pratiche integrate
- Profilo professionale e competenze operative (cubo delle competenze e profilo di qualificazione)
- Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni (programma di formazione dello stage di lunga durata, programma personale, profilo della formazione e delle prestazioni)
- Idea direttrice 1.1 «Ramo e azienda», obiettivi operativi e obiettivi di valutazione
- Competenze metodologiche
- Competenze sociali e personali
- Situazioni di apprendimento e di lavoro
- Introduzione alla piattaforma didattica digitale Konvink
- Introduzione al controllo delle competenze del CI
- Introduzione alla riflessione e alle applicazioni nel CI

Fase di autoapprendimento avviata

- Elaborazione dell'unità di apprendimento «Atteggiamento professionale», e-testing compreso

Corso interaziendale, giorno 2

Il 2° giorno di corso è svolto nei primi due mesi dello stage di lunga durata.

Obiettivi di valutazione e temi obbligatori da trattare

Obiettivo di valutazione 1.1.8.6

Comprensione di base dell'azienda e del ramo economico (C2)

Descrivo a grandi linee le specificità dell'azienda e del ramo.

Competenze metodologiche, sociali e personali

- 2.4 Presentazione efficace
- 3.5 Capacità di apprendimento

Contenuti di formazione

- Le attività, i prodotti e il profilo della mia azienda
- Il ramo economico della mia azienda
- Le differenze tra il ramo di formazione e d'esame e il ramo economico della mia azienda
- I clienti esterni e le loro esigenze
- I clienti interni e le loro esigenze
- Le mie responsabilità in seno all'azienda e nei processi di lavoro
- Avvio del mandato pratico «La mia azienda»
- Programma di formazione dello stage di lunga durata

Questi temi sono trattati in modo approfondito anche nei giorni successivi, in particolare nel 3° giorno di corso: obiettivo di valutazione 1.1.8.7 Comprensione approfondita dei prodotti e dei servizi della mia azienda e della concorrenza.

Altri temi da trattare

- Metodo dei sei livelli (tecniche e strumenti per i sei livelli)
- Riflessione sul percorso formativo attuale (risultati degli e-testing sulle unità di apprendimento, griglia delle competenze per l'autovalutazione e la valutazione esterna, profilo della formazione e delle prestazioni)

Fase di autoapprendimento avviata

- Elaborazione dell'unità di apprendimento «Accettare ordini di lavoro e feedback», e-testing compreso
- Elaborazione del mandato pratico «La mia azienda»

Corso interaziendale, giorno 3

Il 3° giorno di corso è svolto nel 1°-2° trimestre dello stage di lunga durata.

Obiettivi di valutazione e temi obbligatori da trattare

Obiettivo di valutazione 1.1.8.7

Comprensione approfondita dei prodotti e dei servizi della mia azienda e della concorrenza (C2)

Presento i prodotti e servizi della mia azienda. Descrivo i principali prodotti concorrenti citandone caratteristiche, specificità e punti di forza.

Competenze metodologiche, sociali e personali

- 2.4 Presentazione efficace
- 3.5 Capacità di apprendimento

Contenuti di formazione

- Assortimento/Offerta
- Impiego/Utilizzo
- Caratteristiche di qualità
- Segmenti del mercato / Marketing mix
- Analisi e discussione della retrospettiva «La mia azienda»
- Input sulla protezione dei dati
- Elaborazione del laboratorio sui media

Altri temi da trattare

- Approfondimento dell'obiettivo di valutazione 1.1.8.3 Applicare le conoscenze della propria azienda: contributo alla Corporate Social Responsibility, vale a dire a uno sviluppo sostenibile sotto il profilo ecologico e sociale
- Riflessione sul percorso formativo attuale (risultati degli e-testing sulle unità di apprendimento, griglia delle competenze per l'autovalutazione e la valutazione esterna, profilo della formazione e delle prestazioni)
- Programma di formazione dello stage di lunga durata

Fase di autoapprendimento avviata

- Elaborazione delle unità di apprendimento «Realizzare il giusto contatto con il cliente» e «Comunicare esprimendo considerazione», e-testing compresi
- Avvio del controllo delle competenze del CI 1 «Colloqui con clienti»

Corso interaziendale, giorno 4

Il 5° giorno di corso è svolto nel 2° trimestre dello stage di lunga durata.

Obiettivi di valutazione e temi obbligatori da trattare

Obiettivo di valutazione 1.1.2.4

Preparare e svolgere colloqui con clienti (C5)

Preparo un colloquio con il cliente e identifico i suoi bisogni con domande appropriate. Consiglio i clienti con convinzione e cortesia e concludo positivamente il colloquio.

Competenze metodologiche, sociali e personali

- 2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza
- 3.2 Capacità di comunicazione

Contenuti di formazione

- Tappe della preparazione con un diagramma di flusso
- Tecniche di domande (domande introdotte da voci interrogative; obiettivo ed efficacia di domande aperte e chiuse)
- Principi della comunicazione appropriata
- Consigli per consulenze convincenti
- Gestione dei dati nell'azienda (basi giuridiche; dati sensibili e non sensibili)
- Importanza e cura dei dati
- Analisi e discussione della retrospettiva «Colloqui con clienti»
- Introduzione al portfolio personale

Altri temi da trattare

- Riflessione sul percorso formativo attuale (risultati degli e-testing sulle unità di apprendimento, griglia delle competenze per l'autovalutazione e la valutazione esterna, profilo della formazione e delle prestazioni)
- Programma di formazione dello stage di lunga durata

Corso interaziendale, giorno 5

Il 5° giorno di corso è svolto nel 2° trimestre dello stage di lunga durata.

Obiettivi di valutazione e temi obbligatori da trattare

Obiettivo di valutazione 1.1.3.4

Formulare reclami nei confronti di partner commerciali (C2)

Descrivo secondo quali principi

- prendo atto dei reclami dei clienti e li elaboro;
- trasmetto i reclami ai diversi partner commerciali.

Competenze metodologiche, sociali e personali

- 2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza
- 3.2 Capacità di comunicazione
- 3.4 Forme comportamentali

Contenuti di formazione

- Diversi tipi di reclami e forme di comunicazione degli stessi
- Importanza dei diversi partner commerciali per un'impresa
- Gestione di situazioni difficili, conflitti ed emozioni gravose
- Procedura strutturata in caso di reclami a noi o ad altre persone
- Cosa non fare in caso di reclami
- Lavorare con il portfolio personale

Altri temi da trattare

- Riflessione sul percorso formativo attuale (griglia delle competenze per l'autovalutazione e la valutazione esterna, profilo della formazione e delle prestazioni)
- Programma di formazione dello stage di lunga durata

Fase di autoapprendimento avviata

- Conclusione della griglia delle competenze, valutazione esterna compresa
- Elaborazione del portfolio personale

Corso interaziendale, giorno 6

Il 6° giorno di corso è svolto nel 3° trimestre dello stage di lunga durata.

Obiettivi di valutazione e temi obbligatori da trattare

Obiettivo di valutazione 1.1.5.3

Capacità di apprendimento nei campi del marketing di se stessi e dello sviluppo del personale (C5)

Con l'aiuto degli obiettivi di formazione, documento e rifletto sui miei punti forti e descrivo possibilità e limiti del mio sviluppo in ambito professionale.

Competenze metodologiche, sociali e personali

- 2.1 Efficienza e sistematicità nel lavoro
- 3.5 Capacità di apprendimento

Contenuti di formazione

- Punti forti in base al profilo della formazione e delle prestazioni
- Marketing di se stessi
- Presenza ed efficacia
- Griglia delle competenze: autovalutazione e valutazione esterna
- Lavorare con il portfolio personale
- Pianificazione personale dopo la formazione di base

Altri temi da trattare

- Parte aziendale della PQ (campi di qualificazione «Pratica professionale - scritto» e «Pratica professionale - orale»)
- Preparazione individuale all'esame

**Regolamento organizzativo dei corsi interaziendali
Impiegata/Impiegato di commercio con attestato federale di capacità (AFC)
Ramo di formazione e d'esame «Servizi e amministrazione» (S&A)**

Allegato 3: concetto per le fasi di autoapprendimento avviate (approccio «Blended-Learning»)

del 17 agosto 2017 (stato 12 giugno 2018)

Fasi di autoapprendimento avviate

1 Integrazione concettuale

Al fine di elaborare l'obiettivo di valutazione 1.1.1 Comunicazione e collaborazione nell'azienda, 2 giorni di corsi interaziendali (CI) sono applicati in ambito didattico quali fasi di autoapprendimento avviate. Ciò consente di combinare in modo opportuno elementi online e offline.

Per le persone in formazione sono estremamente vincolanti l'integrazione delle fasi di autoapprendimento avviate nel programma dei CI (cfr. all. 4 e 5), il nesso con il controllo delle competenze dei CI (CC-CI) e l'utilizzo degli strumenti nella piattaforma didattica digitale Konvink. Ciò consente di accompagnare e sostenere il lavoro autonomo.

2 Piattaforma didattica digitale Konvink

Le persone in formazione elaborano in totale 4 **unità di apprendimento**. Per ognuna è disponibile un **e-testing** che serve alle persone in formazione per verificare in modo autonomo se dispongono delle conoscenze di base necessarie acquisite nelle unità di apprendimento. Inoltre, le persone in formazione elaborano 3 **mandati pratici** nella formazione di base organizzata dall'azienda (FOA) e 2 nella formazione di base organizzata dalla scuola (FOS). I risultati dei mandati pratici sono documentati nella piattaforma didattica. A sua volta, il risultato di tale documentazione costituisce una **retrospettiva** digitale. I responsabili dei CI valutano 2 mandati pratici / retrospettive (persone in formazione FOA) risp. 1 mandato pratico / retrospettiva (persone in formazione FOS) nell'ambito del CI quale **CC-CI**.

Inoltre, le persone in formazione elaborano la **griglia delle competenze** con domande sulla loro capacità di applicazione. Parallelamente o successivamente avviene la valutazione esterna da parte dei formatori. L'autovalutazione e la valutazione esterna possono fungere da base per un colloquio situativo o per un colloquio sulle situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL).

La griglia delle competenze sostiene il controllo della formazione e la riflessione personale.

Il **portfolio personale** si basa sulle retrospettive del CC-CI e sulla griglia delle competenze debitamente compilata. Questo strumento serve alle persone in formazione per prepararsi individualmente all'esame finale orale.

3 Contenuti

Obiettivo di valutazione 1.1.3.6

Comunicazione e collaborazione in azienda

Sono in grado di impostare la comunicazione e la collaborazione in azienda con successo e in modo adeguato alla situazione. A tal fine collaboro con i miei superiori, altri collaboratori o reparti per coordinare i lavori, soddisfare le richieste dei clienti, risolvere problemi e individuare possibili soluzioni.

Competenze metodologiche, sociali e personali

- 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare
- 3.2 Capacità di comunicazione
- 3.3 Capacità di lavorare in gruppo
- 3.4 Forme comportamentali

I giorni di presenza sono completati con fasi di di autoapprendimento avviate in base a questo obiettivo di valutazione per una durata complessiva di 2 giorni di CI o 16 ore.

Elaborazione delle unità di apprendimento

- Atteggiamento professionale, e-testing compreso
- Accettare ordini di lavoro e feedback, e-testing compreso
- Comunicare esprimendo considerazione, e-testing compreso
- Realizzare il giusto contatto con il cliente, e-testing compreso

Il tempo previsto per l'elaborazione delle 4 unità di apprendimento, e-testing compresi, ammonta a 16 ore (4 ore per unità di apprendimento) e va affrontato al di fuori dell'orario di lavoro (fasi di autoapprendimento avviate secondo l'approccio «Blended-Learning»).

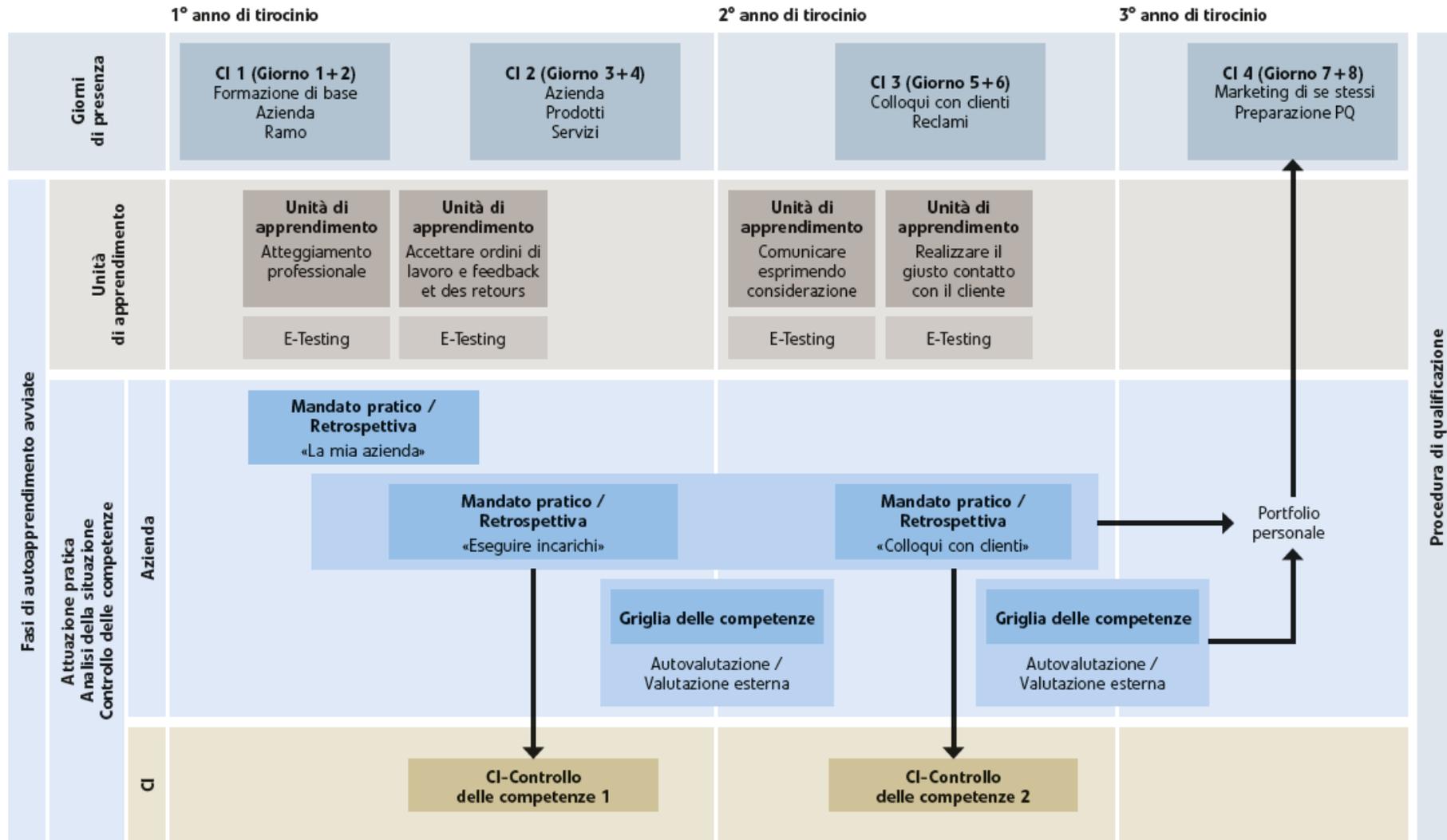
Elaborazione dei mandati pratici (vale per la FOA)⁵

- Mandato pratico 1 «La mia azienda»: le persone in formazione si familiarizzano con la propria azienda ed elaborano una retrospettiva di esercitazione al riguardo su Konvink.
- Mandato pratico 2 «Eseguire incarichi»: le persone in formazione si familiarizzano con i propri incarichi nell'azienda ed elaborano una retrospettiva al riguardo su Konvink.
- Mandato pratico 3 «Colloqui con clienti»: le persone in formazione elaborano un mandato pratico nell'ambito della gestione dei clienti ed elaborano una retrospettiva al riguardo su Konvink.

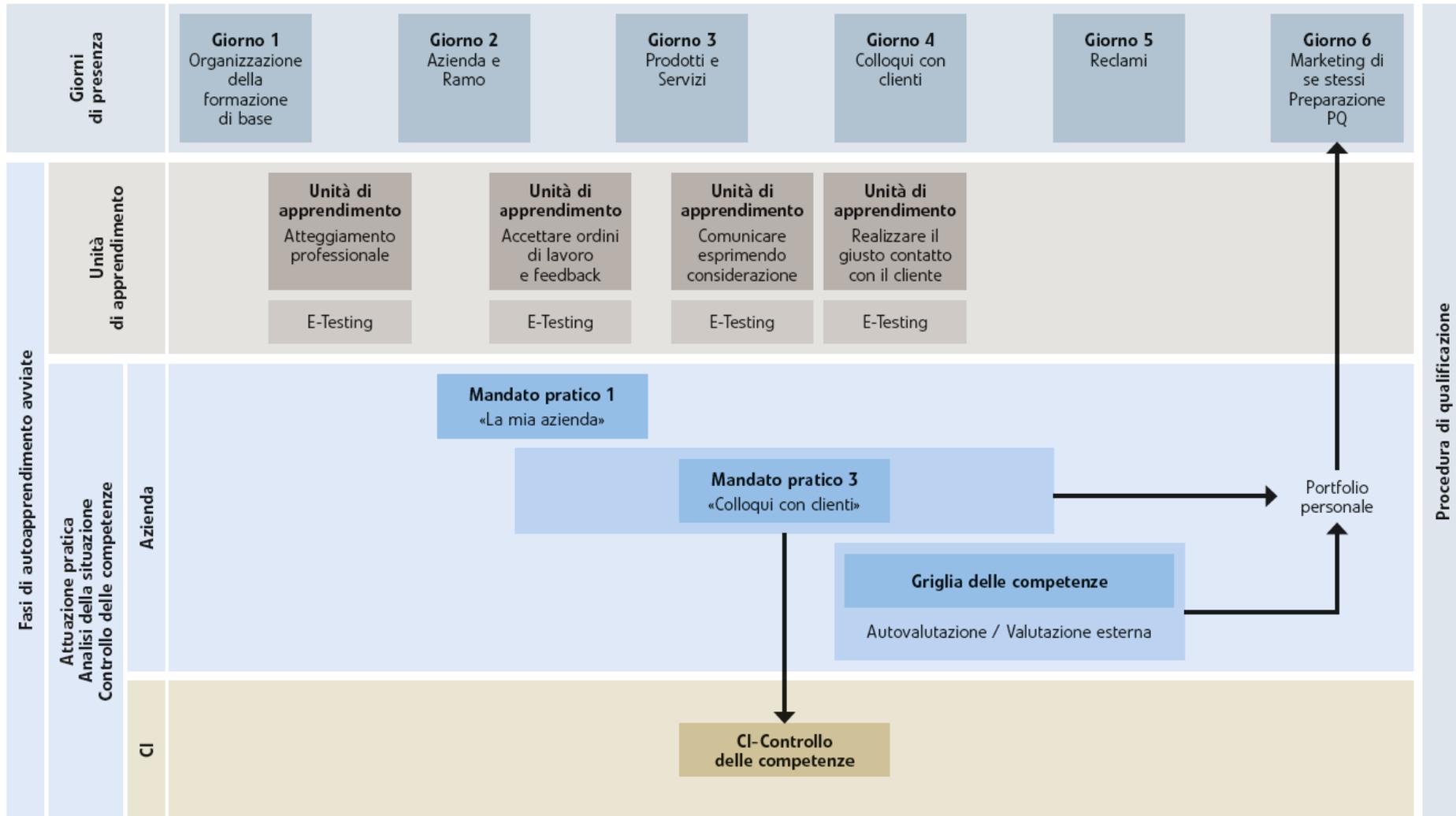
Le retrospettive sui mandati pratici 2 e 3 rappresentano i CC-CI 1 e 2. Per l'elaborazione di questi mandati pratici le aziende mettono a disposizione 15 ore per ogni retrospettiva nell'azienda. Il tempo supplementare necessario è a carico delle persone in formazione, che devono concludere l'elaborazione al di fuori dell'orario di lavoro.

⁵ Per l'attuazione della FOS è determinante il programma dei corsi conformemente all'allegato 2. La FOS prevede un solo CC-CI.

Allegato 4: panoramica dei giorni di presenza, fasi di autoapprendimento avviate e strumenti per la formazione di base organizzata dall'azienda (FOA)



Allegato 5: panoramica dei giorni di presenza, fasi di autoapprendimento avviate e strumenti per la formazione di base organizzata dalla scuola (FOS)



**Regolamento organizzativo dei corsi interaziendali
Impiegata/Impiegato di commercio con attestato federale di capacità (AFC)
Ramo di formazione e d'esame «Servizi e amministrazione» (S&A)**

Allegato 6: panoramica delle direttive della CIFIC Svizzera per lo svolgimento dei corsi

del 17 agosto 2017 (stato 12 giugno 2018)

Descrizione		Altre informazioni Fonte
1	Ordinanza sulla formazione, piano di formazione e obiettivi di valutazione per le professioni Impiegata/Impiegato di commercio AFC (ramo di formazione e d'esame S&A) e Assistente d'ufficio CFP	Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC) www.csrfc.ch CIFIC Svizzera www.cific.ch
2	Regolamento organizzativo dei corsi interaziendali (CI) e panoramica della durata dei CI (applicazione delle varianti conformemente al piano di formazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC)	CIFIC Svizzera www.cific.ch > Documentazione di base
3	Manuale QualCI della Conferenza svizzera degli uffici della formazione professionale (CSFP)	formazioneprofessionale.ch Qualità della formazione professionale www.qbb.berufsbildung.ch
4	Guida metodologico-didattica per corsi interaziendali della CIFIC Svizzera, versione 08 del 18 agosto 2016	<u>Konvink</u> ¹ > CIFIC Svizzera > Corsi interaziendali AFC > Ulteriori aiuti > Documenti di base
5	Ruolo dei coordinatori dei CI	
6	Profilo dei requisiti dei responsabili dei CI	¹ I diritti di accesso a Konvink sono assegnati dalla CIFIC Svizzera.
7	Ausili e documentazione per l'attuazione del programma dei corsi	<u>Konvink</u> > CIFIC Svizzera > Corsi interaziendali AFC > Attuazione del programma dei corsi interaziendali (CI)
8	Ausili e documentazione per l'attuazione del controllo delle competenze dei CI	<u>Konvink</u> > CIFIC Svizzera > Corsi interaziendali AFC > Attuazione del controllo delle competenze dei corsi interaziendali (CI)
9	Screencast «Lavorare nell'ambiente digitale», unità di apprendimento, mandati pratici, retrospettive e griglia delle competenze per le fasi di autoapprendimento avviate (approccio «Blended-Learning»)	<u>Konvink</u> > Impiegati di commercio S&A