

**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

Eeguire 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 «Eeguire 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