

**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