

## **Piano di formazione**

relativo all'ordinanza della SEFRI del [data di emanazione della nuova ofor] sulla formazione professionale di base

## **Impiegata di commercio/Impiegato di commercio con certificato federale di formazione pratica (CFP)**

del [data di redazione e firma del piano di formazione da parte dell'oml, cfr. pag. 29 del presente documento]

**N. professione 68103**

**Versione 0.5, 05.02.2021**

## Indice

<b>1. Introduzione .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Fondamenti pedagogico-professionali .....</b>	<b>4</b>
2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative .....	4
2.2 Descrizione delle quattro dimensioni di ogni competenza operativa.....	5
2.3 Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom) .....	5
2.4 Collaborazione dei luoghi di formazione.....	6
<b>3. Profilo di qualificazione .....</b>	<b>7</b>
3.1 Profilo professionale .....	7
3.2 Tabella delle competenze operative .....	8
3.3 Livello richiesto per la professione .....	8
<b>4. Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione.....</b>	<b>9</b>
Campo di competenze operative a: Impostazione dello sviluppo professionale e personale .....	9
Campo di competenze operative b: Comunicazione con persone appartenenti a diversi gruppi d'interesse .....	14
Campo di competenze operative c: Collaborazione in processi lavorativi aziendali .....	19
Campo di competenze operative d: Gestione di infrastrutture e utilizzo di applicazioni .....	23
Campo di competenze operative e: Elaborazione di informazioni e contenuti.....	26
<b>Elaborazione .....</b>	<b>29</b>
<b>Allegato 1: Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità .....</b>	<b>30</b>
<b>Glossario .....</b>	<b>31</b>
Documentazione delle prestazioni.....	32

## Elenco delle abbreviazioni

<b>AFC</b>	attestato federale di capacità
<b>CFP</b>	certificato federale di formazione pratica
<b>CI</b>	corsi interaziendali
<b>CSFP</b>	Conferenza svizzera degli uffici cantonali della formazione professionale
<b>LFPr</b>	legge federale sulla formazione professionale (legge sulla formazione professionale), 2004
<b>ofor</b>	ordinanza sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione)
<b>OFPr</b>	ordinanza sulla formazione professionale, 2004
<b>oml</b>	organizzazione del mondo del lavoro (associazione professionale)
<b>SEFRI</b>	Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione

## 1. Introduzione

In quanto strumento per la promozione della qualità<sup>1</sup> sulla formazione professionale di base il piano di formazione per impiegata di commercio/impiegato di commercio con certificato federale di formazione pratica (CFP) descrive le competenze operative che le persone in formazione devono acquisire entro la fine della qualificazione. Al contempo, il piano di formazione aiuta i responsabili della formazione professionale nelle aziende di tirocinio, nelle scuole professionali e nei corsi interaziendali a pianificare e svolgere la formazione.

Per le persone in formazione il piano di formazione costituisce uno strumento orientativo.

---

<sup>1</sup> Cfr. art. 12 cpv. 1 lett. c dell'ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (OFPr) e art. 36 dell'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor) Impiegata di commercio/Impiegato di commercio CFP.



## 2.2 Descrizione delle quattro dimensioni di ogni competenza operativa

Le competenze operative comprendono la competenza professionale, metodologica, sociale e personale. Affinché gli impiegati di commercio riescano ad affermarsi nel mercato del lavoro, durante la formazione professionale di base le persone in formazione acquisiscono tutte le competenze in tutti i luoghi di formazione (azienda di tirocinio, scuola professionale, corsi interaziendali). Il seguente schema sintetizza contenuti e interazioni delle quattro dimensioni di cui si compone una competenza operativa.

### Competenza operativa



## 2.3 Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom)

Ogni obiettivo di valutazione viene valutato tramite un livello tassonomico (livello C; da C 1 a C 6). Il livello C indica la complessità dell'obiettivo. Ecco i vari livelli nel dettaglio:

Li-vello	Defini-zione	Descrizione
C 1	Sapere	Gli impiegati di commercio CFP ripetono le nozioni apprese e le richiamano in situazioni simili. <i>Il piano di formazione non comprende obiettivi di valutazione C 1.</i>
C 2	Comprendere	Gli impiegati di commercio CFP spiegano o descrivono le nozioni apprese con parole proprie. <i>Esempio: illustrano i fattori centrali per l'instaurazione di una relazione con i clienti o i fornitori.</i>
C 3	Applicare	Gli impiegati di commercio CFP applicano le capacità/tecnologie apprese in diverse situazioni. <i>Esempio: si adeguano a lavorare in team in continua evoluzione.</i>
C 4	Analizzare	Gli impiegati di commercio CFP analizzano una situazione complessa scomponendo i fatti in singoli elementi e individuando la relazione fra gli elementi e le caratteristiche strutturali. <i>Esempio: argomentano le obiezioni dei clienti o dei fornitori in modo oggettivo e orientato alla risoluzione dei conflitti.</i>
C 5	Sintetizzare	Gli impiegati di commercio CFP combinano i singoli elementi di un fatto e li riuniscono per formare un insieme. <i>Il piano di formazione non comprende obiettivi di valutazione C 5.</i>
C 6	Valutare	Gli impiegati di commercio CFP valutano un fatto più o meno complesso in base a determinati criteri. <i>Il piano di formazione non comprende obiettivi di valutazione C 6.</i>

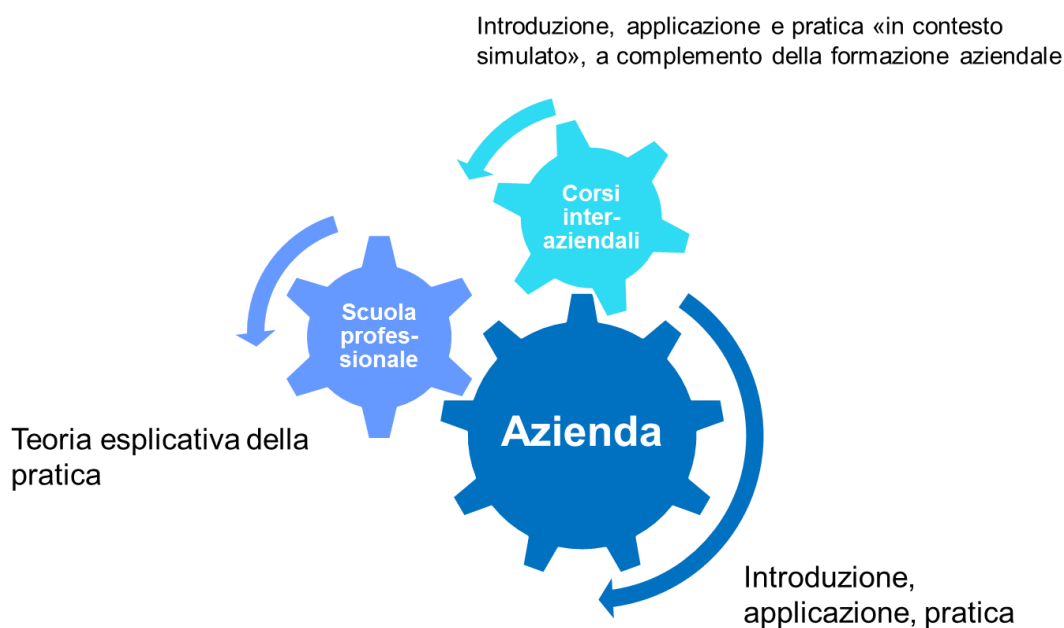
## 2.4 Collaborazione dei luoghi di formazione

Il coordinamento e la cooperazione tra i luoghi di formazione quanto a contenuti, modalità di lavoro, calendario e consuetudini della professione sono un presupposto importante per il successo della formazione professionale di base. Per tutta la durata della formazione, le persone in formazione vanno aiutate a mettere in relazione teoria e pratica. La cooperazione tra i luoghi di formazione è dunque essenziale e la trasmissione delle competenze operative rappresenta un compito comune. Ogni luogo di formazione fornisce il proprio apporto tenendo conto del contributo degli altri. Grazie a una buona collaborazione ognuno può verificare costantemente il proprio apporto e ottimizzarlo, aumentando così la qualità della formazione professionale di base.

Il contributo specifico dei luoghi di formazione può essere sintetizzato come segue:

- azienda di tirocinio: nel sistema duale la formazione professionale pratica si svolge nell'azienda di tirocinio, in una rete di aziende di tirocinio, nelle scuole d'arti e mestieri, nelle scuole medie di commercio o in altre istituzioni riconosciute a tal fine, dove le persone in formazione possono acquisire le capacità pratiche richieste dalla professione;
- scuola professionale: vi viene impartita la formazione scolastica, che comprende l'insegnamento delle conoscenze professionali, della cultura generale e della educazione fisica;
- corsi interaziendali: sono finalizzati alla trasmissione e all'acquisizione di capacità fondamentali e completano la formazione professionale pratica e la formazione scolastica laddove l'attività professionale da apprendere lo richiede.

L'interazione dei luoghi di formazione può essere illustrata come segue:



La realizzazione efficace della cooperazione tra i luoghi di formazione viene sostenuta con gli appositi strumenti di promozione della qualità della formazione professionale di base (vedi allegato).

### **3. Profilo di qualificazione**

Il profilo di qualificazione descrive il profilo professionale, nonché le competenze operative da acquisire e il livello richiesto per la professione. Illustra quali sono le qualifiche che un'impiegata o un impiegato di commercio CFP deve possedere per poter esercitare la professione in maniera competente al livello definito.

Oltre a descrivere le competenze operative, il profilo professionale funge anche da base per l'impostazione della procedura di qualificazione. Inoltre, è utile per classificare il titolo nel Quadro nazionale delle qualifiche per i titoli della formazione professionale (QNF-FP) durante l'elaborazione del supplemento al certificato.

#### **3.1 Profilo professionale**

##### **Campo d'attività**

Gli impiegati di commercio CFP lavorano in aziende di dimensioni differenti attive in diversi rami e luoghi d'impiego aziendali. Sostengono gruppi d'interesse quali clienti e fornitori all'interno e all'esterno dell'azienda in processi lavorativi aziendali, gestiscono infrastrutture e applicazioni aziendali e preparano dati e informazioni, avvalendosi di diverse tecnologie di comunicazione e d'informazione.

##### **Principali competenze operative**

Gli impiegati di commercio CFP si orientano ai servizi in processi economico-aziendali e di norma svolgono compiti secondo le istruzioni ricevute. Comunicano con i clienti e i fornitori, svolgono compiti in processi lavorativi economico-aziendali, lavorano all'interno di team differenti, applicano processi commerciali di supporto, gestiscono infrastrutture e applicazioni, svolgono ricerche e preparano informazioni e dati. Il loro atteggiamento è contraddistinto da apertura, affidabilità e precisione, come pure dalla disponibilità all'apprendimento permanente.

Affinché gli impiegati di commercio CFP possano svolgere i loro compiti in modo professionale, devono avere piacere nel contatto con le persone, conoscenza dei processi aziendali, una comprensione di base delle tecnologie e dei canali moderni di comunicazione e d'informazione, capacità di comunicazione e consapevolezza delle forme comportamentali adeguate alle situazioni. Mettono in pratica in modo mirato le loro conoscenze linguistiche della lingua nazionale parlata nella scuola professionale e di una lingua straniera. Si inseriscono nei team in modo costruttivo, applicando in maniera responsabile le direttive aziendali e le prescrizioni nell'ambito della protezione del lavoro e della salute.

##### **Esercizio della professione**

Gli impiegati di commercio CFP esercitano la loro professione in diversi rami economici e costellazioni. Lavorano in modo autonomo o in team differenti, in cui rivestono un ruolo importante i contatti personali, il sostegno fornito ai gruppi d'interesse in processi lavorativi e l'utilizzo professionale delle diverse tecnologie d'informazione e di comunicazione.

##### **Contributo della professione alla società, all'economia, alla natura e alla cultura**

Gli impiegati di commercio CFP agiscono nella società in qualità di persone responsabili e integrano aspetti sociali, politici, giuridici e culturali in modo adeguato alle situazioni e ai livelli nel loro operato. Con i loro servizi di supporto commerciali contribuiscono alla crescita economica, basando il loro operato nei processi aziendali anche sugli aspetti dell'ecologia e della sostenibilità.

##### **Cultura generale**

La cultura generale promuove la competenza nella lingua nazionale parlata nella scuola professionale, come pure le conoscenze di base sugli aspetti sociali, economici, giuridici, tecnologici ed ecologici. La cultura generale in combinazione con le competenze professionali fornisce una base solida per esercitare con successo la professione e svilupparsi costantemente nel mercato del lavoro. La cultura generale è integrata nel piano di formazione.

## 3.2 Tabella delle competenze operative

↓ Campi di competenze operative		Competenze operative →			
a	Impostazione dello sviluppo professionale e personale	a1: Verificare lo sviluppo delle competenze commerciali	a2: Organizzare il proprio lavoro nel quadro delle attività quotidiane	a3: Gestire i cambiamenti nel settore lavorativo commerciale	a4: Integrare nel proprio operato temi sociali e politici di rilievo
b	Comunicazione con persone appartenenti a diversi gruppi d'interesse	b1: Accogliere i clienti e i fornitori	b2: Prendere nota delle richieste dei clienti e dei fornitori ed esaminarle	b3: Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori	
c	Collaborazione in processi lavorativi aziendali	c1: Collaborare all'interno di vari team per l'esecuzione di incarichi commerciali	c2: Gestire interfacce in processi aziendali secondo le istruzioni	c3: Eseguire processi di supporto in ambito commerciale	
d	Gestione di infrastrutture e utilizzo di applicazioni	d1: Organizzare riunioni ed eventi	d2: Utilizzare applicazioni in ambito commerciale		
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	

## 3.3 Livello richiesto per la professione

Il livello richiesto per la professione è specificato nel piano di formazione insieme agli obiettivi di valutazione delle competenze operative nei tre luoghi di formazione. La cultura generale si basa sull'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006 sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base (RS 412.101.241) e viene trasmessa in modo integrato nelle competenze operative.



#### 4. Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione

In questo capitolo vengono descritte le competenze operative (raggruppate nei relativi campi) e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Gli strumenti per la promozione della qualità riportati in allegato sono un sostegno alla realizzazione della formazione professionale di base e alla cooperazione fra i tre luoghi di formazione.

<b>Campo di competenze operative a: Impostazione dello sviluppo professionale e personale</b>		
<b>Competenza operativa a1: Verificare lo sviluppo delle competenze commerciali</b> Gli impiegati di commercio CFP si informano sulle possibilità di sviluppo nel loro campo professionale. Svolgono regolarmente un'analisi personale della situazione e definiscono misure per l'ulteriore sviluppo delle loro competenze professionali d'intesa con il superiore.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione del corso interaziendale</b>
<b>a1.a1</b> Sul mercato del lavoro raccolgono informazioni in merito alle possibilità di sviluppo esistenti nel loro campo professionale. (C 3)		<b>a1.ci1</b> Svolgono ricerche sulle possibilità di sviluppo continuo e di formazione continua nel loro campo professionale commerciale. (C 3)
<b>a1.a2</b> Riflettono e documentano le proprie capacità nonché i propri punti forti e punti deboli nell'ambito rilevante per la professione e per l'attività. (C 4)	<b>a1.sp2</b> Applicano metodi di analisi della situazione nell'ambito dello sviluppo delle loro competenze. (C 3)	<b>a1.ci2</b> Spiegano le possibilità per svolgere un'analisi della situazione nel loro campo professionale. (C 2)
<b>a1.a3</b> Accolgono attivamente i feedback del superiore o di collaboratori sulle loro competenze commerciali e ne traggono misure appropriate di sviluppo continuo. (C 4)	<b>a1.sp3a</b> Applicano la tecnica della documentazione e della riflessione alle misure di sviluppo personale. (C 3)  <b>a1.sp3b</b> Formulano obiettivi misurabili per l'ulteriore sviluppo delle proprie competenze commerciali. (C 3)  <b>a1.sp3c</b> Scelgono possibilità di formazione continua appropriate nel settore commerciale. (C 4)	

a1.a4 Definiscono insieme al superiore misure appropriate per lo sviluppo continuo delle proprie competenze commerciali. (C 3)		
---	--	--

**Competenza operativa a2: Organizzare il proprio lavoro nel quadro delle attività quotidiane**

Gli impiegati di commercio CFP pianificano la loro quotidianità professionale d'intesa con i superiori. Svolgono i compiti avvalendosi degli ausili prestabiliti e rispettando le prescrizioni in materia di sicurezza sul lavoro, protezione della salute e sostenibilità. Discutono l'onere di lavoro ed eventuali segnali di sovraccarico con i superiori diretti, introducendo le misure necessarie. Provvedono a un buon equilibrio tra professione e vita privata.

<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione del corso interaziendale</b>
a2.a1 Pianificano e coordinano compiti e risorse nel loro settore lavorativo commerciale. (C 3)	a2.sp1 Presentano le basi dell'organizzazione del lavoro. (C 2)	a2.ci1 Presentano i processi chiave dell'elaborazione delle prestazioni aziendali (creazione di valore aggiunto) e i diversi reparti della loro azienda. (C 2)
a2.a2 Utilizzano ausili appropriati per lavori di pianificazione. (C 3)	a2.sp2a Spiegano l'impiego degli ausili digitali correnti per la pianificazione e l'elaborazione di ordini di lavoro e scadenze, compresa la definizione delle priorità. (C 2)  a2.sp2b Sviluppano in modo sistematico scadenziari e piani d'impiego delle risorse per i loro incarichi. (C 3)	a2.ci2a Applicano tecniche di lavoro in uso e ausili digitali per la pianificazione e l'elaborazione dei loro compiti e delle loro scadenze, compresa la definizione delle priorità. (C 3)  a2.ci2b Elaborano uno scadenziario strutturato con le risorse necessarie. (C 3)
a2.a3 Agiscono rispettando le prescrizioni giuridiche in materia di sicurezza sul lavoro e le direttive aziendali in materia di protezione della salute e sostenibilità. (C 3)	a2.sp3 Descrivono le prescrizioni in materia di sicurezza sul lavoro e protezione della salute nel loro campo professionale. (C 2)	
a2.a4 Utilizzano ausili nel loro settore lavorativo rispettando l'utilizzo delle risorse e la protezione dell'ambiente. (C 3)	a2.sp4 Spiegano misure appropriate per un processo di lavoro sostenibile ai sensi dell'utilizzo delle risorse e della protezione dell'ambiente. (C 2)	
a2.a5	a2.sp5	a2.ci5

Utilizzano in modo efficiente le loro risorse personali e le risorse aziendali. (C 3)	Motivano la definizione delle priorità in relazione alla pianificazione delle scadenze e all'impiego delle risorse. (C 3)	Motivano le fasi di lavoro rilevanti e la definizione della priorità delle stesse per la conclusione degli ordini di lavoro. (C 3)
a2.a6 Riflettono sulle loro capacità organizzative, sulla gestione del tempo e sulle tecniche di lavoro e introducono misure appropriate d'intesa con gli organi competenti. (C 4)		
a2.a7 In caso di sovraccarico, informano per tempo il loro superiore. (C 3)		
a2.a8 Adottano misure per un buon equilibrio tra professione e vita privata. (C 3)		

### **Competenza operativa a3: Gestire i cambiamenti nel settore lavorativo commerciale**

Gli impiegati di commercio CFP si informano presso i superiori o gli organi competenti in merito ai processi di cambiamento all'interno dell'azienda e all'importanza degli stessi per il proprio ambito di attività. Applicano i cambiamenti in maniera costruttiva e, in caso di dubbi, contattano per tempo il loro superiore.

<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione del corso interaziendale</b>
a3.a1 Si informano sulle novità e sui cambiamenti nell'azienda e sulla loro importanza per il loro ambito di attività. (C 3)	a3.sp1 Spiegano le cause, le caratteristiche e le ripercussioni fondamentali dei processi di cambiamento relativi all'azienda nel settore lavorativo commerciale. (C 2)	a3.ci1 Svolgono ricerche sulle tendenze e sugli sviluppi attuali in ambito economico e aziendale. (C 3)
a3.a2 Applicano nuove misure aziendali, compiti, procedure o modalità di lavoro secondo le prescrizioni dei superiori. (C 3)		
a3.a3 In caso di dubbi, si informano presso il superiore in merito ai cambiamenti aziendali. (C 3)		

<p>a3.a4</p> <p>Analizzano le ripercussioni dei cambiamenti aziendali sul loro settore lavorativo e propongono misure di attuazione. (C 4)</p>	<p>a3.sp4a</p> <p>Identificano le ripercussioni dei processi di cambiamento imprenditoriali e aziendali sulle attività commerciali. (C 4)</p> <p>a3.sp4b</p> <p>Riflettono sul loro modo di gestire i cambiamenti nell'azienda. (C 4)</p>	<p>a3.ci4</p> <p>Riflettono sulle ripercussioni dei cambiamenti nell'azienda per il settore lavorativo commerciale. (C 4)</p>
--	---	---

#### **Competenza operativa a4: Integrare nel proprio operato temi sociali e politici di rilievo**

Gli impiegati di commercio CFP analizzano temi sociali, politici ed economici e l'influenza degli stessi sulla loro situazione professionale e personale. Mettono in pratica tali temi nelle loro azioni e nei loro comportamenti e, in caso di dubbi, chiedono consiglio ai superiori. Sviluppano la loro identità professionale e personale in modo aperto e consapevole e agiscono quali membri responsabili della società.

<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione del corso interaziendale</b>
<p>a4.a1</p> <p>Si informano sulle decisioni politiche e sui cambiamenti sociali che riguardano il loro campo professionale. (C 3)</p>	<p>a4.sp1a</p> <p>Spiegano le ripercussioni positive e negative degli sviluppi attuali sul loro campo professionale. (C 2)</p> <p>a4.sp1b</p> <p>Spiegano i tre livelli politici esistenti in Svizzera (Confederazione, Cantoni e Comuni). (C 2)</p> <p>a4.sp1c</p> <p>Spiegano lo scopo e il sistema della separazione dei poteri. (C 2)</p> <p>a4.sp1d</p> <p>Descrivono il principio fondamentale della responsabilità individuale. (C 2)</p> <p>a4.sp1e</p> <p>Nelle relazioni sociali applicano metodi volti a risolvere i conflitti in modo rispettoso e costruttivo. (C 3)</p>	

	<p>a4.sp1f Valutano diverse offerte immobiliari in base alle loro esigenze e possibilità finanziarie. (C 3)</p> <p>a4.sp1g Riflettono sul loro modo di gestire il denaro e allestiscono un budget mensile in base al conteggio dello stipendio nonché al loro comportamento in materia di consumo e nel tempo libero. (C 4)</p> <p>a4.sp1h Analizzano la scelta di un'assicurazione appropriata in base a criteri prestabiliti. (C 3)</p> <p>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. (C 2)</p> <p>a4.sp1j Spiegano le principali imposte e il loro scopo. (C 2)</p> <p>a4.sp1k Compilano la loro dichiarazione d'imposta. (C 3)</p> <p>a4.sp1l 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. (C 2)</p> <p>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. (C 4)</p>	
--	--	--

	a4.sp1n Illustrano l'influenza di diverse forme d'arte sulla loro persona. (C 3)	
a4.a2 In caso di dubbi, cercano attivamente il sostegno del loro superiore o dei colleghi. (C 3)		

**Campo di competenze operative b: Comunicazione con persone appartenenti a diversi gruppi d'interesse**
**Competenza operativa b1: Accogliere i clienti e i fornitori**

Gli impiegati di commercio CFP accolgono i clienti e i fornitori interni ed esterni, rappresentando la loro azienda in modo positivo verso l'esterno. Garantiscono il contatto con le persone competenti e forniscono assistenza durante il tempo di attesa.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione del corso interaziendale
b1.a1 Accolgono i clienti e i fornitori interni ed esterni tramite canali differenti. (C 3)	b1.sp1a Applicano le forme e tecniche di comunicazione più frequenti in modo adeguato alla situazione. (C 3)  b1.sp1b Applicano tecniche di comunicazione per salutare clienti o fornitrici/fornitori nella lingua nazionale regionale e in una lingua straniera (livello A2). (C3)	
b1.a2 Quando accolgono i clienti e i fornitori, applicano forme comportamentali positive (per es. cortesia, contatto visivo, sorrisi, postura appropriata e velocità adeguata nel parlare). (C 3)	b1.sp2 Utilizzano segnali verbali e non verbali con gli interlocutori. (C 3)	
b1.a3 Registrano i dati di contatto necessari dei clienti nel sistema operativo corrispondente. (C 3)		
b1.a4 Informano i clienti su tempi di attesa, servizi in coda o situazioni		

particolari e, se necessario, chiedono sostegno al team. (C 3)		
<p>b1.a5</p> <p>In caso di tempi di attesa, servizi in coda o situazioni particolari, interpretano i segnali verbali e non verbali dei clienti e dei fornitori e ne traggono misure appropriate. (C 4)</p>	<p>b1.sp5a</p> <p>Reagiscono ai segnali verbali e non verbali dell'interlocutore con misure appropriate. (C 3)</p> <p>b1.sp5b</p> <p>Nei contatti con i clienti agiscono nel rispetto delle differenze culturali. (C 3)</p> <p>b1.sp5c</p> <p>Analizzano lo svolgimento dei contatti con i clienti e ne traggono misure appropriate. (C 4)</p>	
<p>b1.a6</p> <p>Se un cliente parla una lingua straniera che non conoscono bene, consultano in modo proattivo i collaboratori che conoscono tale lingua. (C 3)</p>		
<p>b1.a7</p> <p>Dopo aver accolto i clienti interni ed esterni, comunicano il loro arrivo alla persona competente nell'azienda. (C 3)</p>		

### **Competenza operativa b2: Prendere nota delle richieste dei clienti e dei fornitori ed esaminarle**

Gli impiegati di commercio CFP comunicano con i clienti e i fornitori nella lingua nazionale regionale o in una lingua straniera sfruttando tutti i canali disponibili. Rispondono alle loro richieste, si informano sulle loro esigenze e, se necessario, informano gli organi competenti. Garantiscono il flusso di informazioni verso i clienti e i fornitori interni ed esterni.

<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione del corso interaziendale</b>
<p>b2.a1</p> <p>Accolgono le richieste dei clienti e dei fornitori sfruttando tutti i canali disponibili. (C 3)</p>	<p>b2.sp1a</p> <p>Spiegano i fattori principali per una buona qualità dei servizi. (C 2)</p> <p>b2.sp1b</p> <p>Illustrano i fattori centrali per l'instaurazione di una relazione con i clienti o i fornitori. (C 2)</p>	

	<p>b2.sp1c</p> <p>Accolgono sistematicamente le richieste dei clienti o dei fornitori e ne garantiscono l'elaborazione. (C 3)</p>	
<p>b2.a2</p> <p>Negli scambi comunicativi applicano le direttive sulla protezione dei dati e le prescrizioni aziendali. (C 3)</p>		
<p>b2.a3</p> <p>Rispondono tempestivamente alle richieste dei clienti o dei fornitori sui prodotti e servizi dell'azienda sfruttando tutti i canali di comunicazione disponibili. (C 3)</p>	<p>b2.sp3</p> <p>Forniscono le prime informazioni necessarie, utilizzando le tecniche di comunicazione correnti nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello A2). (C 3)</p>	
<p>b2.a4</p> <p>Chiariscono le prime esigenze dei clienti. (C 3)</p>	<p>b2.sp4</p> <p>Applicano le tecniche di domande correnti nell'ambito del chiarimento delle esigenze nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello A2). (C 3)</p>	
<p>b2.a5</p> <p>Elaborano i reclami dei clienti in modo pertinente. (C 3)</p>	<p>b2.sp5a</p> <p>Spiegano la struttura di un contratto di vendita. (C 2)</p> <p>b2.sp5b</p> <p>Spiegano la correlazione tra le relazioni contrattuali in uso (per es. contratti di vendita, di locazione, di leasing e di lavoro) e i reclami dei clienti. (C 2)</p>	
<p>b2.a6</p> <p>Qualora necessario, inoltrano tempestivamente le richieste dei clienti e dei fornitori all'organo competente. (C 3)</p>		
<p>b2.a7</p> <p>Prendono appunti in modo adeguato ai destinatari. (C 3)</p>	<p>b2.sp7</p> <p>Documentano i colloqui in modo conciso e ricostruibile. (C 3)</p>	
<p>b2.a8</p> <p>Stabiliscono contatti con i clienti e i fornitori interni ed esterni per i</p>		



propri collaboratori o superiori sfruttando i canali auspicati. (C 3)		
b2.a9 Forniscono documentazioni e documenti ai clienti e ai fornitori sfruttando il canale corrispondente. (C 3)		
b2.a10 Comunicano con i clienti e i fornitori in forma orale e scritta nella lingua nazionale. (C 3)		

<b>Competenza operativa b3: Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori</b> Gli impiegati di commercio CFP conducono colloqui informativi e di consulenza con i clienti e i fornitori interni ed esterni nella lingua nazionale o in una lingua straniera utilizzando diversi canali. Creano un'atmosfera all'insegna della responsabilità, chiariscono le esigenze, forniscono consulenze orientate alla risoluzione dei conflitti e inoltrano alle persone competenti le richieste che non riescono a elaborare. Riflettono sul contatto con i clienti e ne traggono proposte di miglioramento per i colloqui futuri.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione del corso interaziendale</b>
b3.a1 Preparano colloqui informativi e di consulenza in modo specifico sul tema in questione. (C 3)		b3.ci1 Applicano le tecniche d'informazione e di comunicazione correnti. (C 3)
b3.a2 Creano un'atmosfera all'insegna della responsabilità. (C 3)	b3.sp2a Spiegano i fattori di successo delle situazioni di colloquio tramite i canali correnti. (C 2)  b3.sp2b Applicano gli elementi centrali di una comunicazione che esprime considerazione. (C 3)  b3.sp2c Applicano i fattori rilevanti per una relazione basata sulla fiducia. (C 3)	
b3.a3 Conducono colloqui informativi e di consulenza strutturati con i	b3.sp3a Spiegano le procedure dei colloqui informativi e di consulenza	b3.ci3 Applicano le fasi procedurali per un colloquio informativo o di consulenza efficace. (C 3)

<p>clienti o i fornitori utilizzando diversi canali. (C 3)</p>	<p>correnti utilizzando diversi canali. (C 2)</p> <p>b3.sp3b</p> <p>Conducono i colloqui avvalendosi delle tecniche di domande correnti nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello A2). (C 3)</p> <p>b3.sp3c</p> <p>Nei colloqui informativi e di consulenza utilizzano diverse tecniche di presentazione. (C 3)</p>	
<p>b3.a4</p> <p>Procedono con il chiarimento delle esigenze nella loro azienda. (C 3)</p>		<p>b3.ci4</p> <p>Applicano le tecniche di comunicazione correnti per il chiarimento delle esigenze. (C 3)</p>
<p>b3.a5</p> <p>Una volta chiarite le esigenze dei clienti o dei fornitori, offrono loro prodotti e servizi mirati. (C 3)</p>		
<p>b3.a6</p> <p>Presentano fatti e opinioni in modo neutro e convincente. (C 3)</p>		
<p>b3.a7</p> <p>Argomentano le obiezioni dei clienti o dei fornitori in modo oggettivo e orientato alla risoluzione dei conflitti. (C 4)</p>	<p>b3.sp7</p> <p>Utilizzano tecniche di argomentazione. (C 3)</p>	
<p>b3.a8</p> <p>Conducono colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori nella lingua nazionale. (C 3)</p>	<p>b3.sp8</p> <p>Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello A2). (C 3)</p>	
<p>b3.a9</p> <p>Documentano e comunicano il colloquio informativo o di consulenza al loro superiore. (C 3)</p>	<p>b3.sp9</p> <p>Redigono un verbale professionale. (C 3)</p>	
<p>b3.a10</p>		

Inoltrano alle persone competenti le richieste che non riescono a elaborare. (C 3)		
b3.a11 Analizzano i loro colloqui informativi e di consulenza in funzione delle reazioni dei clienti o dei fornitori e ne traggono miglioramenti per i colloqui futuri. (C 4)		

<b>Campo di competenze operative c: Collaborazione in processi lavorativi aziendali</b>		
<b>Competenza operativa c1: Collaborare all'interno di vari team per l'esecuzione di incarichi commerciali</b> Gli impiegati di commercio CFP esercitano le loro attività in seno a team in continua evoluzione. Comunicano nella lingua nazionale o in una lingua straniera. Considerano le differenze interculturali e le regole di comunicazione auspicate. Gli impiegati di commercio CFP rispettano le prescrizioni, gli accordi e le scadenze. In caso di divergenze, introducono le misure necessarie. Accolgono i feedback e introducono misure di sviluppo personale.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione del corso interaziendale</b>
c1.a1 Collaborano con tutti i membri del team in modo adeguato alla situazione. (C 3)	c1.sp1 Spiegano il loro ruolo e il loro campo professionale in seno a team in continua evoluzione. (C 2)	
c1.a2 Comunicano con tutti i membri del team nella lingua nazionale. (C 3)	c1.sp2a Spiegano le differenze interculturali importanti per la comunicazione e la collaborazione in seno al team. (C 2)  c1.sp2b Comunicano nella lingua nazionale e in una lingua straniera (livello A2). (C 3)	
c1.a3 Comunicano con tutti i membri del team in modo adeguato ai destinatari. (C 3)	c1.sp3 Nelle situazioni del team applicano le tecniche della comunicazione in modo adeguato ai destinatari. (C 3)	
c1.a4		

Si adeguano a lavorare in team in continua evoluzione. (C 3)		
c1.a5 Applicano le regole di comunicazione aziendali. (C 3)		
c1.a6 Elaborano incarichi rispettando le scadenze e, in caso di divergenze, introducono per tempo le misure necessarie. (C 4)	c1.sp6 In caso di mancato rispetto di una scadenza, ne identificano le conseguenze e adottano misure appropriate. (C 4)	
c1.a7 Accolgono in modo proattivo i feedback dei membri del team e ne traggono misure mirate per il proprio sviluppo personale. (C 4)		
c1.a8 Accolgono le critiche in modo aperto e ne traggono misure di ottimizzazione. (C 4)		
c1.a9 Affrontano i conflitti e si impegnano a trovare soluzioni pertinenti. (C 3)	c1.sp9 Applicano strategie volte a risolvere i conflitti nel team. (C 3)	

### **Competenza operativa c2: Gestire interfacce in processi aziendali secondo le istruzioni**

Gli impiegati di commercio CFP fungono da collegamento di sostegno nelle interfacce con diverse funzioni e gruppi d'interesse. Coordinano diversi compiti seguendo le istruzioni ed elaborano gli incarichi pendenti. Coordinano le interfacce con gli ausili disponibili in modo efficiente e metodico.

<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione del corso interaziendale</b>
c2.a1 Fungono da collegamento di sostegno con i partner delle interfacce e i gruppi d'interesse in modo adeguato alla situazione. (C 3)	c2.sp Spiegano le richieste dei diversi gruppi d'interesse in un processo aziendale. (C 2)	c2.ci1a Spiegano il termine «servizio». (C 2)  c2.ci1b Mostrano la procedura di coordinamento tra diverse interfacce in situazioni correnti. (C 3)
c2.a2		

Comunicano con i gruppi d'interesse utilizzando diversi canali. (C 3)		
c2.a3 Accolgono le esigenze e le richieste dei diversi gruppi d'interesse interni. (C 3)	c2.sp3 Applicano gli strumenti TIC in modo efficiente e metodico. (C 3)	
c2.a4 Analizzano le esigenze e le richieste dei diversi gruppi d'interesse interni e ne traggono misure appropriate. (C 4)	c2.sp4a Identificano interfacce, interdipendenze e possibilità di miglioramento in un processo aziendale. (C 4)  c2.sp4b Si basano sulle esigenze delle funzioni e dei gruppi d'interesse per definire compiti appropriati. (C 4)	
c2.a5 Eseguono in modo sistematico le fasi di lavoro, se del caso in base alle istruzioni del superiore. (C 3)		
c2.a6 Coordinano le interfacce tra tutte le persone coinvolte utilizzando gli ausili disponibili in modo efficiente e metodico. (C 3)		
c2.a7 Nelle attività commerciali applicano le regole, usanze e prescrizioni aziendali e sociali. (C 3)		

<b>Competenza operativa c3: Eseguire processi di supporto in ambito commerciale</b> Gli impiegati di commercio CFP elaborano d'intesa con il superiore diversi documenti per il supporto dei processi amministrativi, gestiscono scadenziari e organizzano l'archiviazione. Eseguono altri lavori amministrativi e semplici compiti finanziari ricorrenti. Riflettono sulle loro attività di supporto e ne traggono misure di miglioramento.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione del corso interaziendale
c3.a1 D'intesa con i superiori elaborano documenti quali panoramiche, elenchi, tabelle, verbali e appunti. (C 3)	c3.sp1a Elaborano testi, tabelle e presentazioni in modo adeguato ai destinatari. (C 3)  c3.sp1b Spiegano la struttura, il contenuto e la lingua di documenti in uso nell'ambito delle attività commerciali aziendali. (C 2)  c3.sp1c Esaminano la correttezza linguistica e linguistico-formale dei documenti. (C 3)	
c3.a2 Elaborano i documenti conformemente ai piani d'identità aziendale (Corporate Identity e Corporate Design). (C 3)	c3.sp2 Descrivono le caratteristiche fondamentali dei piani d'identità aziendale (Corporate Identity e Corporate Design). (C 2)	c3.ci2 Spiegano i termini «Corporate Identity» e «Corporate Design» per i processi di supporto aziendali. (C 2)
c3.a3 Pianificano e organizzano scadenze e scadenziari. (C 3)		
c3.a4 Organizzano l'archiviazione fisica e digitale in modo strutturato. (C 3)	c3.sp4 Elaborano strutture di archiviazione fisica e digitale. (C 3)	c3.ci4a Spiegano le strutture di archiviazione fisica e digitale correnti. (C 2)  c3.ci4b Elaborano diverse strutture di archiviazione digitale. (C 3)
c3.a5 Eseguono semplici compiti finanziari ricorrenti. (C 3)	c3.sp5 Elaborano semplici documenti per il reparto finanziario della loro azienda. (C 3)	

c3.a6 Se possibile riducono il consumo di carta tramite l'archiviazione digitale. (C 3)		
c3.a7 Evitano i rifiuti non necessari e smaltiscono i rifiuti nel rispetto dell'ambiente. (C 3)		
c3.a8 Riflettono sulle loro attività di supporto e propongono misure di miglioramento appropriate. (C 4)		

<b>Campo di competenze operative d: Gestione di infrastrutture e utilizzo di applicazioni</b>		
<b>Competenza operativa d1: Organizzare riunioni ed eventi</b> Gli impiegati di commercio CFP sostengono l'organizzazione e lo svolgimento di riunioni ed eventi. Preparano l'infrastruttura necessaria per le manifestazioni. In caso di lacune o mancanza di infrastrutture necessarie, introducono le misure corrispondenti d'intesa con il superiore.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione del corso interaziendale</b>
d1.a1 Pianificano e organizzano riunioni ed eventi interni ed esterni in formato analogico e digitale. (C 3)	d1.sp1a Pianificano un evento di piccole dimensioni. (C 3)  d1.sp1b Applicano ausili appropriati per la pianificazione di un evento. (C 3)	
d1.a2 Si informano sulle esigenze per le riunioni e gli eventi in programma. (C 3)	d1.sp2 Riassumono le informazioni necessarie per l'organizzazione di un evento di piccole dimensioni. (C 3)	
d1.a3 Preparano per tempo l'infrastruttura necessaria per una manifestazione, utilizzando gli strumenti di pianificazione e di organizzazione specifici dell'azienda. (C 3)		
d1.a4		

Introducono misure appropriate volte a ridurre l'impronta ecologica di una manifestazione. (C 3)		
d1.a5 D'intesa con il superiore introducono le misure necessarie in caso di difetti o di mancanza delle infrastrutture necessarie. (C 3)		
d1.a6 Documentano l'organizzazione e lo svolgimento nel sistema operativo corrispondente. (C 3)	d1.sp6 Documentano lo svolgimento di riunioni ed eventi utilizzando diversi canali. (C 3)	
d1.a7 Individuano possibilità per risparmiare tempo e risorse nella loro organizzazione e pianificazione di manifestazioni future. (C 4)	d1.sp7 Esaminano la gestione del tempo nonché le tecniche di pianificazione e di lavoro e introducono misure appropriate per il futuro. (C 4)	
d1.a8 Accolgono i feedback sulla manifestazione svolta e ne traggono misure di ottimizzazione per l'organizzazione di riunioni ed eventi futuri. (C 4)	d1.sp8a Elaborano moduli e questionari per feedback utilizzando diversi canali. (C 3)  d1.sp8b Traggono misure di ottimizzazione dai feedback ricevuti. (C 4)	

### Competenza operativa d2: Utilizzare applicazioni in ambito commerciale

Gli impiegati di commercio CFP utilizzano le applicazioni nel loro settore lavorativo e forniscono supporto a diversi gruppi d'interesse per l'utilizzo delle stesse. Aggiornano dati e contenuti in banche dati e in sistemi di amministrazione di informazioni. Gli impiegati di commercio CFP rispettano le disposizioni giuridiche, localizzano i rischi in relazione alla sicurezza dei dati e introducono misure appropriate. Risolvono i problemi tecnici in modo autonomo o li trasmettono all'organo competente. Inoltre, adottano misure volte a ridurre il consumo di energia nel settore informatico.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione del corso interaziendale
d2.a1 Utilizzano le applicazioni nel loro settore lavorativo. (C 3)	d2.sp1a Utilizzano le applicazioni in uso nel settore lavorativo commerciale. (C 3)  d2.sp1b	d2.ci1 Spiegano le applicazioni in uso nella loro azienda e l'infrastruttura digitale generale. (C 2)



	<p>Spiegano in quale applicazione trovano le informazioni necessarie. (C 2)</p> <p>d2.sp1c</p> <p>Distinguono le possibilità in uso per il salvataggio dei dati. (C 2)</p>	
<p>d2.a2</p> <p>Forniscono supporto a diversi gruppi d'interesse per l'utilizzo dei software e dei sistemi aziendali. (C 3)</p>	<p>d2.sp2a</p> <p>Forniscono semplici ausili per l'utilizzo dei software e dei sistemi. (C 3)</p> <p>d2.sp2b</p> <p>Spiegano l'importanza e la gestione di un aggiornamento. (C 2)</p>	<p>d2.ci2</p> <p>Illustrano le novità tecnologiche volte a migliorare l'infrastruttura digitale nell'azienda e i possibili scopi d'utilizzo. (C 3)</p>
<p>d2.a3</p> <p>Organizzano l'infrastruttura necessaria per uno scambio digitale nella loro azienda. (C 3)</p>		
<p>d2.a4</p> <p>Elaborano strutture di archiviazione correnti in banche dati e sistemi di amministrazione di informazioni. (C 3)</p>		
<p>d2.a5</p> <p>Aggiornano dati e contenuti in applicazioni rispettando le direttive sulla protezione dei dati. (C 3)</p>	<p>d2.sp5a</p> <p>Aggiornano i dati dei clienti utilizzando diversi canali. (C 3)</p> <p>d2.sp5b</p> <p>Applicano le regole in materia di sicurezza e protezione dei dati. (C 3)</p>	<p>d2.ci5</p> <p>Spiegano le direttive e le prescrizioni aziendali in relazione alla protezione dei dati e alla gestione di dati sensibili. (C 2)</p>
<p>d2.a6</p> <p>Localizzano i rischi o i pericoli in relazione alla sicurezza dei dati e introducono misure appropriate in funzione del livello. (C 4)</p>		

d2.a7 Risolvono semplici problemi tecnici in relazione all'utilizzo delle applicazioni. (C 3)	d2.sp7 Risolvono regolarmente problemi e compiti risultanti dall'utilizzo dei programmi e degli strumenti digitali in uso nel loro settore lavorativo. (C 3)	d2.ci7 Risolvono semplici problemi tecnici in relazione all'utilizzo delle applicazioni correnti. (C 3)
d2.a8 Analizzano i problemi tecnici e li trasmettono in modo tempestivo all'organo competente. (C 4)		
d2.a9 Nel loro ambito lavorativo adottano misure volte a ridurre il consumo di energia. (C 3)	d2.sp9 Elaborano misure volte a ridurre il consumo di energia presso la loro postazione di lavoro. (C 3)	

<b>Campo di competenze operative e: Elaborazione di informazioni e contenuti</b>		
<b>Competenza operativa e1: Effettuare ricerche su informazioni in base all'incarico</b> Gli impiegati di commercio CFP svolgono ricerche su informazioni e soluzioni in ambito economico seguendo le istruzioni. A tal fine utilizzano diverse fonti d'informazione analogiche e digitali. Preparano i risultati in modo conforme alle prescrizioni e li archiviano nel sistema di archiviazione corrispondente.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione del corso interaziendale</b>
e1.a1 Nell'ambito di un incarico ricercano informazioni e contenuti in modo sistematico utilizzando diverse fonti. (C 3)	e1.sp1a Utilizzano metodi e ausili appropriati per la ricerca di informazioni e contenuti in ambito economico e commerciale. (C 3)  e1.sp1b Spiegano i vantaggi e gli svantaggi dei canali informativi e dei metodi di ricerca disponibili. (C 2)	e1.ci1 Eseguono tipi di ricerca fondamentali. (C 3)
e1.a2 Si rivolgono in modo mirato alle persone corrispondenti per acquisire le informazioni necessarie. (C 3)		
e1.a3 Utilizzano le banche dati aziendali, i sistemi di archiviazione digitale e altre infrastrutture		

tecniche nell'ambito delle loro ricerche. (C 3)		
<p>e1.a4</p> <p>Verificano la qualità delle informazioni e dei contenuti ricercati e ne definiscono la priorità in base alla loro rilevanza. (C 4)</p>	<p>e1.sp4a</p> <p>Verificano la qualità delle fonti d'informazione in base a criteri rilevanti. (C 4)</p> <p>e1.sp4b</p> <p>Controllano la plausibilità dei risultati delle ricerche svolte. (C 4)</p>	<p>e1.ci4</p> <p>Per la ricerca di informazioni e contenuti utilizzano fonti appropriate in modo critico ed efficiente. (C 3)</p>
<p>e1.a5</p> <p>Preparano le informazioni e i contenuti rilevanti per il committente rispettando le prescrizioni e le disposizioni in materia di protezione dei dati. (C 3)</p>	<p>e1.sp5</p> <p>Preparano i dati e le informazioni in modo adeguato ai destinatari e secondo le prescrizioni giuridiche. (C 3)</p>	<p>e1.ci5</p> <p>Applicano diversi software per l'elaborazione e la preparazione di informazioni e dati secondo le prescrizioni giuridiche. (C 3)</p>

### Competenza operativa e2: Elaborare contenuti riferiti all'azienda

Gli impiegati di commercio CFP utilizzano programmi appropriati per preparare contenuti multimediali e riferiti a incarichi. Trasmettono i contenuti preparati all'organo competente e integrano i feedback che ricevono. Gli impiegati di commercio CFP elaborano presentazioni d'intesa con il superiore e presentano contenuti secondo le prescrizioni.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione del corso interaziendale
<p>e2.a1</p> <p>Preparano a livello multimediale contenuti riferiti all'azienda e agli incarichi, utilizzando programmi idonei. (C 3)</p>	<p>e2.sp1</p> <p>Applicano gli aspetti principali della strutturazione audiovisiva delle informazioni (immagini, suoni, filmati) in modo adeguato ai destinatari. (C 3)</p>	
<p>e2.a2</p> <p>Utilizzano i modelli aziendali e le applicazioni per preparare mezzi informativi e formati per i media. (C 3)</p>	<p>e2.sp2</p> <p>Definiscono strumenti digitali adeguati alle situazioni per la preparazione di documentazioni e mezzi informativi. (C 3)</p>	
<p>e2.a3</p> <p>Integrano i feedback ricevuti dall'organo competente nei contenuti preparati. (C 3)</p>		

e2.a4 Elaborano presentazioni nei formati corrispondenti d'intesa con il superiore. (C 3)	e2.sp4 Elaborano e presentano contenuti (testi, immagini, suoni e filmati) nei formati in uso. (C 3)	
e2.a5 Presentano i contenuti preparati secondo le prescrizioni. (C 3)		

### **Competenza operativa e3: Analizzare ed elaborare dati riferiti all'azienda**

Gli impiegati di commercio CFP collaborano all'analisi di dati riferiti all'azienda. Eseguono analisi contenutistiche e piccole analisi quantitative secondo le prescrizioni. Preparano i risultati secondo le prescrizioni e trasmettono le analisi all'organo competente. Integrano i feedback ricevuti.

<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione del corso interaziendale</b>
e3.a1 Eseguono analisi contenutistiche di statistiche e analisi di dati riferiti all'azienda seguendo le istruzioni. (C 3)	e3.sp1 Applicano le fasi procedurali in uso per l'analisi di statistiche e dati. (C 3)	e3.ci1 Applicano i criteri necessari per la gestione dei dati. (C 3)
e3.a2 Eseguono piccole analisi quantitative di dati secondo le prescrizioni. (C 3)	e3.sp2 Elaborano statistiche e analisi di dati. (C 3)	
e3.a3 Filtrano le informazioni rilevanti per un incarico da grandi quantità di dati. (C 4)	e3.sp3 Cercano e filtrano informazioni rilevanti da grandi quantità di dati. (C 4)	e3.ci3 Verificano semplici dati in un sistema di gestione di dati. (C 3)
e3.a4 Preparano i risultati delle analisi in modo adeguato ai destinatari utilizzando ausili e programmi appropriati e rispettando le prescrizioni e le direttive sulla protezione dei dati. (C 3)	e3.sp4 Rappresentano graficamente le analisi dei dati in modo adeguato ai destinatari utilizzando ausili e programmi appropriati. (C 3)	e3.ci4 Descrivono i vantaggi e gli svantaggi delle diverse possibilità di analisi e preparazione dei dati. (C 2)
e3.a5 Integrano i feedback ricevuti nelle analisi elaborate. (C 3)		

## Elaborazione

Il piano di formazione è stato elaborato dalla competente organizzazione del mondo del lavoro e fa riferimento all'ordinanza della SEFRI dell'11 luglio 2007 sulla formazione professionale di base Impiegata di commercio/Impiegato di commercio con certificato federale di formazione pratica (CFP).

Il piano di formazione fa riferimento alle disposizioni transitorie dell'omonima ordinanza.

Berna, [data]

CIFC Svizzera

Il presidente

Il segretario esecutivo

Michael Kraft

Roland Hohl

Dopo averlo esaminato, la SEFRI dà il suo consenso al piano di formazione.

Berna, [data/timbro]

Segreteria di Stato per la formazione,  
la ricerca e l'innovazione

Rémy Hübschi  
Vice direttore, Capodivisione Formazione professionale e continua

## Allegato 1: Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità

Documento	Fonte di riferimento
Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Impiegata/impiegato di commercio CFP	<i>Versione elettronica</i> Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione ( <a href="http://www.bvz.admin.ch">www.bvz.admin.ch</a> > Professioni A-Z) <i>Versione cartacea</i> Ufficio federale delle costruzioni e della logistica ( <a href="http://www.pubblicazionifederali.admin.ch">www.pubblicazionifederali.admin.ch</a> )
Piano di formazione relativo all'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Impiegata/impiegato di commercio CFP	CIFC Svizzera <a href="http://www.cifc.ch">www.cifc.ch</a>
Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale, incluso allegato (griglia di valutazione ed eventuale documentazione delle prestazioni nei corsi interaziendali e/o nella formazione professionale pratica)	CIFC Svizzera <a href="http://www.cifc.ch">www.cifc.ch</a>
Piano di attuazione nazionale del piano di formazione nelle scuole professionali per impiegate/impiegati di commercio	CIFC Svizzera <a href="http://www.cifc.ch">www.cifc.ch</a>
Programma d'insegnamento nazionale per la cultura generale di impiegate/impiegati di commercio CFP	CIFC Svizzera <a href="http://www.cifc.ch">www.cifc.ch</a>
Cooperazione tra i luoghi di formazione – Calendario della formazione in azienda e nella scuola professionale	CIFC Svizzera <a href="http://www.cifc.ch">www.cifc.ch</a>
Documentazione dell'apprendimento	CIFC Svizzera <a href="http://www.cifc.ch">www.cifc.ch</a>
Rapporto di formazione	CIFC Svizzera <a href="http://www.cifc.ch">www.cifc.ch</a>
Programma di formazione per le aziende di tirocinio	CIFC Svizzera <a href="http://www.cifc.ch">www.cifc.ch</a>
Regolamento organizzativo per i corsi interaziendali	CIFC Svizzera <a href="http://www.cifc.ch">www.cifc.ch</a>
Concetto blended learning della CIFC Svizzera nell'ambito dei corsi interaziendali	CIFC Svizzera <a href="http://www.cifc.ch">www.cifc.ch</a>
Regolamento della Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione	CIFC Svizzera <a href="http://www.cifc.ch">www.cifc.ch</a>
Esonero e dispensa dai corsi interaziendali	CIFC Svizzera <a href="http://www.cifc.ch">www.cifc.ch</a>
Gestione della formazione professionale di base abbreviata e prolungata	CIFC Svizzera <a href="http://www.cifc.ch">www.cifc.ch</a>

# Glossario

(\* vedi *Lessico della formazione professionale*, 4ª edizione rivista e aggiornata 2013, CSFO, Berna, [www.less.formazioneprof.ch](http://www.less.formazioneprof.ch))

## Azienda di tirocinio\*

Nel sistema duale della formazione professionale, l'azienda di tirocinio è un'azienda di produzione o di servizi in cui avviene la formazione pratica professionale. A tale scopo le aziende devono disporre di un'autorizzazione a formare rilasciata dall'autorità cantonale competente.

## Campo di competenze operative

I comportamenti professionali, ovvero quelle attività che richiedono competenze simili o che appartengono a un processo lavorativo simile, vengono raggruppati in campi di competenze operative.

## Campo di qualificazione\*

Nell'ordinanza sulla formazione professionale di base si distinguono tre campi di qualificazione: lavoro pratico, conoscenze professionali e cultura generale.

- **Lavoro pratico**
- **Conoscenze professionali:** l'esame delle conoscenze professionali è la parte teorica/scolastica dell'esame finale. La persona in formazione deve presentarsi a un esame scritto o a un esame scritto e orale. In casi motivati l'insegnamento e l'esame della cultura generale possono essere integrati nelle conoscenze professionali. Alla cultura generale si applica l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006<sup>2</sup> sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base. Se l'insegnamento della cultura generale avviene in modo integrato, viene valutato congiuntamente alle conoscenze professionali.

## Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione (Commissione SP&Q)

Ogni ordinanza sulla formazione professionale di base definisce nella sezione 10 una Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione per la rispettiva professione o il rispettivo campo professionale.

La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione è un organo strategico composto dai partner con funzione di vigilanza, nonché un organismo orientato verso il futuro teso a garantire la qualità ai sensi dell'articolo 8 LFPr<sup>3</sup>.

## Competenza operativa

La competenza operativa si esplica nella capacità di riuscire a gestire una situazione professionale concreta. Per farlo un professionista competente applica autonomamente una combinazione specifica di conoscenze, abilità e comportamenti. Durante la formazione le persone in formazione acquisiscono la necessaria competenza professionale, metodologica, sociale e personale relativa a ogni competenza operativa.

## Corso interaziendale (CI)\*

I corsi interaziendali servono a trasmettere e a fare acquisire capacità pratiche fondamentali. Essi completano la pratica professionale e la formazione scolastica.

## Documentazione dell'apprendimento\*

La documentazione dell'apprendimento è uno strumento che promuove la qualità della formazione professionale pratica. La persona in formazione aggiorna autonomamente la propria documentazione menzionando i principali lavori e le competenze operative da acquisire. Grazie alla documentazione, il formatore può vedere i progressi nella formazione e l'impegno personale dimostrato dalla persona in formazione.

La documentazione dell'apprendimento è redatta sotto forma di un portfolio personale. Le persone in formazione documentano le esperienze maturate nell'ambito dell'acquisizione delle competenze

---

<sup>2</sup> RS 412.101.241

<sup>3</sup> RS 412.10

operative professionali. Descrivono i progetti o le attuazioni nell'ambito della formazione professionale di base che interessano svariate competenze operative o che esulano dalle competenze operative di un impiegato di commercio CFP. Documentano le loro competenze operative in diversi settori con l'ausilio di atti formali, ad esempio certificati linguistici. In questo contesto, le persone in formazione hanno la possibilità di dimostrare cosa le distingue a prescindere dal loro ruolo professionale.

### **Documentazione delle prestazioni**

Le prestazioni delle persone in formazione sono documentate presso i tre luoghi di formazione sotto forma di controlli delle competenze. Nell'azienda di tirocinio la prestazione della persona in formazione è definita a cadenza semestrale sotto forma di controlli delle competenze, nella scuola professionale è documentata nell'ambito dell'attestato semestrale e nel corso interaziendale sotto forma di due controlli delle competenze dei CI. Le prestazioni sono concretizzate ulteriormente nelle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione (cfr. allegato 1).

### **Insegnamento delle conoscenze professionali**

Con l'insegnamento delle conoscenze professionali nella scuola professionale la persona in formazione acquisisce alcune qualifiche specifiche. Obiettivi ed esigenze sono stabiliti nel piano di formazione. Le note semestrali relative all'insegnamento professionale confluiscono, sotto forma di nota relativa all'insegnamento professionale o di nota dei luoghi di formazione, nel calcolo della nota complessiva della procedura di qualificazione.

### **Lavoro pratico individuale (LPI)**

Il LPI è una delle due opzioni di verifica delle competenze acquisite nel campo di qualificazione «lavoro pratico». L'esame si svolge nell'azienda di tirocinio sulla base di un mandato aziendale. Il LPI è disciplinato per ogni professione dalle «Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale».

### **Lavoro pratico prestabilito (LPP)\***

Il lavoro pratico prestabilito è l'alternativa al lavoro pratico individuale e viene controllato dai periti d'esame durante tutto lo svolgimento del lavoro. Per tutte le persone in formazione valgono le opzioni d'esame e la durata d'esame prevista dall'ordinanza in materia di formazione.

### **Luoghi di formazione\***

Il punto di forza della formazione professionale duale sta nella sua stretta relazione con il mondo del lavoro, che si riflette nei tre luoghi di formazione che impartiscono la formazione professionale di base: l'azienda di tirocinio, la scuola professionale e i corsi interaziendali.

### **Obiettivi di valutazione**

Gli obiettivi di valutazione concretizzano la competenza operativa e tengono conto delle esigenze attuali legate agli sviluppi economici e sociali. Gli obiettivi di valutazione sono armonizzati tra loro per favorire la cooperazione tra i luoghi di formazione. Solitamente aziende di tirocinio, scuole professionali e corsi interaziendali hanno obiettivi diversi, la cui formulazione può però essere identica, ad esempio per quanto concerne la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute o le attività manuali.

### **Obiettivi ed esigenze della formazione professionale di base**

Gli obiettivi e le esigenze della formazione professionale di base sono stabiliti nell'ofor e nel piano di formazione. All'interno di quest'ultimo sono articolati in campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione per i tre luoghi di formazione (azienda di tirocinio, scuola professionale e corsi interaziendali).

### **Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor)**

Ogni ofor disciplina nel dettaglio i seguenti aspetti: contenuto e durata della formazione professionale di base, obiettivi ed esigenze della formazione professionale pratica e della formazione scolastica, ampiezza dei contenuti della formazione e loro ripartizione tra i luoghi di formazione, procedure di qualificazione, attestazioni e titoli. Normalmente, l'oml chiede alla SEFRI di emanare un'ofor e la redige congiuntamente con i Cantoni e la Confederazione. L'entrata in vigore di un'ofor è stabilita d'intesa fra i partner, mentre l'emanazione spetta alla SEFRI.



### **Organizzazione del mondo del lavoro (oml)\***

L'espressione collettiva «organizzazioni del mondo del lavoro» può indicare le parti sociali, le associazioni professionali e le altre organizzazioni competenti, nonché gli operatori della formazione professionale. L'oml competente per una data professione definisce i contenuti della formazione, organizza la formazione professionale di base e istituisce l'organo responsabile dei corsi interaziendali.

### **Partenariato\***

La formazione professionale è compito comune di Confederazione, Cantoni e organizzazioni del mondo del lavoro. I tre partner uniscono i loro sforzi per garantire una formazione professionale di qualità e un numero sufficiente di posti di tirocinio.

### **Persona in formazione\***

È considerata persona in formazione chi ha concluso le scuole dell'obbligo e ha stipulato un contratto di tirocinio per apprendere una professione secondo le disposizioni dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

### **Piano di formazione**

Il piano di formazione integra l'ordinanza sulla formazione professionale di base e contiene, oltre ai fondamenti pedagogico-professionali, il profilo di qualificazione, le competenze operative raggruppate nei relativi campi e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Il contenuto del piano di formazione è di responsabilità dell'oml nazionale. Il piano di formazione viene elaborato e firmato dalla oml.

### **Procedura di qualificazione (PQ)\***

L'espressione «procedura di qualificazione» è utilizzata per designare tutte le procedure che permettono di stabilire se una persona possiede le competenze definite nella rispettiva ordinanza sulla formazione professionale di base.

### **Profilo di qualificazione**

Il profilo di qualificazione descrive le competenze operative che una persona in formazione deve possedere alla fine della formazione. Il profilo di qualificazione viene redatto in base al profilo delle attività e funge da base per l'elaborazione del piano di formazione.

### **Quadro europeo delle qualifiche (QEQ)**

Il Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (QEQ) punta a rendere comparabili a livello europeo le qualifiche e le competenze professionali. Al fine di mettere in relazione le diverse qualifiche nazionali con il QEQ e di confrontarle con quelle di altri Stati europei, ogni Paese sviluppa un proprio Quadro nazionale delle qualifiche (QNQ).

### **Quadro nazionale per la formazione professionale (QNQ-FP)**

Scopo del Quadro nazionale delle qualifiche è garantire la trasparenza e la comparabilità dei titoli della formazione professionale a livello nazionale e internazionale e promuovere in questo modo la mobilità sul mercato del lavoro. Il Quadro delle qualifiche prevede otto livelli, ognuno dei quali include le tre categorie di valutazione «conoscenze», «abilità» e «competenze». Ogni titolo della formazione professionale di base è accompagnato da un supplemento standard al certificato.

### **Rapporto di formazione\***

Con il rapporto di formazione si documenta la verifica periodica dell'apprendimento svolto in azienda. Il rapporto viene compilato durante un colloquio che avviene tra formatore e persona in formazione.

### **Responsabili della formazione professionale\***

Con il termine «responsabili della formazione professionale» si intendono tutti gli specialisti che durante la formazione professionale di base impartiscono alle persone in formazione una parte della formazione pratica o scolastica: formatori attivi nelle aziende di tirocinio, formatori attivi nei corsi interaziendali, docenti della formazione scolastica, periti d'esame.

### **Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI)**

In collaborazione con i partner (Cantoni e oml), la SEFRI ha il compito di assicurare la qualità e il costante

sviluppo dell'intero sistema della formazione professionale. La SEFRI inoltre provvede alla comparabilità e alla trasparenza delle offerte formative in tutta la Svizzera.

**Ufficio della formazione professionale\***

Partner della formazione con funzione di consulenza e di sorveglianza nei confronti delle parti contraenti del contratto di tirocinio, delle scuole professionali e delle organizzazioni dei corsi interaziendali. Coordina e gestisce l'esecuzione della formazione professionale di base e garantisce la procedura di qualificazione.