

- 68300**            **Impiegato di commercio/Impiegata di commercio – Formazione di base  
Kauffrau/Kaufmann – Basisbildung  
Employé de commerce/Employée de commerce – Formation de base**
- 68200**            **Impiegato di commercio/Impiegata di commercio – Formazione estesa  
Kauffrau/Kaufmann – Erweiterte Grundbildung  
Employé de commerce/Employée de commerce – Formation élargie**

- A. Regolamento concernente il tirocinio e l'esame finale di tirocinio  
B. Obiettivi della formazione aziendale e scolastica durante il tirocinio  
C. Sistematica delle componenti dell'esame
- 

## **Impiegata/Impiegato di commercio**

*Formazione di base*

*Formazione estesa*

A

### **Regolamento<sup>1</sup> concernente il tirocinio e l'esame finale di tirocinio**

del 24 gennaio 2003

---

*Il Dipartimento federale dell'economia,*

visti gli articoli 12 capoversi 1 e 3, 39 capoverso 1, 42 capoversi 2 e 3 come pure 43 capoverso 1 della Legge federale del 19 aprile 1978 sulla formazione professionale<sup>2</sup> (LFPr), gli articoli 1 capoverso 1, 9 capoversi 3–6, 13 e 32 dell'Ordinanza del 7 novembre 1979 sulla formazione professionale<sup>3</sup> (OFPr), l'Ordinanza del 30 novembre 1998 sulla maturità professionale<sup>4</sup> e l'articolo 50 dell'Ordinanza 1 del 10 maggio 2000<sup>5</sup> concernente la legge sul lavoro (OLL 1),

*ordina:*

<sup>1</sup> Nel presente regolamento, la terminologia della vigente LFPr è in parte sostituita dalla terminologia della nuova LFPr. In particolare, i termini «apprendisti» e «maestri di tirocinio» sono sostituiti dai termini «persone in formazione», «persone da formare» e «formatrici/formatori».

<sup>2</sup> RS **412.10**

<sup>3</sup> RS **412.101**

<sup>4</sup> RS **412.103.1**

<sup>5</sup> RS **822.111**

# **1**            **Tirocinio**

## **11**          **Condizioni**

**Art. 1**            Designazione della professione, obiettivi d'insegnamento, inizio e durata del tirocinio

<sup>1</sup> A seconda del profilo scelto, la designazione della professione è «impiegata/impiegato di commercio, formazione di base» o «impiegata/impiegato di commercio, formazione estesa».

<sup>2</sup> Coloro che hanno terminato la formazione di base commerciale (formazione di base e formazione estesa) dispongono delle nozioni di base e delle conoscenze professionali fondamentali, che permettono loro di essere produttivi in tutti gli ambiti della professione. Quanto appreso va approfondito costantemente, dando prova di flessibilità nell'approccio e nell'organizzazione dell'attività in campo commerciale. I due profili si differenziano ai sensi degli «Obiettivi della formazione aziendale e scolastica durante il tirocinio» di cui nella parte B del regolamento.

<sup>3</sup> La parte B, «Obiettivi della formazione aziendale e scolastica durante il tirocinio», stabilisce quel che ci si attende da un'impiegata e da un impiegato di commercio. Negli obiettivi particolari per l'azienda di tirocinio e la scuola vengono descritte le prestazioni che le persone in formazione devono fornire durante l'esame finale di tirocinio<sup>6</sup>.

<sup>4</sup> Al momento della conclusione del contratto di tirocinio, le parti optano per uno o l'altro profilo sulla base di un precedente colloquio sull'idoneità e sulle inclinazioni della persona da formare.

<sup>5</sup> La maturità professionale commerciale integrata può essere ottenuta solo nell'ambito del profilo della formazione estesa.

<sup>6</sup> Il tirocinio dura tre anni. Esso inizia con l'anno scolastico della rispettiva scuola professionale.

**Art. 2**            Esigenze poste all'azienda di tirocinio

<sup>1</sup> Le persone in formazione possono essere formate unicamente da aziende di tirocinio che garantiscono di impartire integralmente il programma di formazione definito dal presente regolamento.

<sup>2</sup> Le aziende di tirocinio che non sono in grado di impartire l'insegnamento di singole parti del programma di formazione possono formare persone solo se si impegnano a far loro apprendere tali nozioni in un'altra azienda di tirocinio. Il nome di questa azienda di tirocinio, il contenuto e la durata della formazione completa vengono indicati nel contratto di tirocinio.

<sup>3</sup> Sono autorizzati a formare persone in formazione:

- a. gli impiegati di commercio qualificati con una pratica professionale di due anni;

<sup>6</sup> Gli obiettivi particolari si trovano nel modello di guida metodica standard, rispettivamente nel modello di guida metodica del ramo e nel catalogo degli obiettivi particolari della scuola.

- b. le persone qualificate in professioni affini con una pratica professionale nel settore commerciale di tre anni;
- c. le persone con una pratica professionale nel settore commerciale e che inoltre hanno concluso gli studi presso università, scuole universitarie, cicli di formazione superiori svolti contestualmente all'esercizio di una professione, di durata perlomeno biennale, oppure che sono in possesso di un attestato professionale federale o di un diploma federale;
- d. le persone che hanno già formato con successo delle persone e che vantano una pratica qualificata nel settore commerciale.

<sup>4</sup>La formazione avviene sulla base del modello di guida metodica di un ramo di formazione e d'esame accreditato. Questo modello si basa sul modello di guida metodica standard<sup>7</sup>.

<sup>5</sup>L'autorità cantonale competente stabilisce l'idoneità di un'azienda a formare apprendisti. Restano riservate le disposizioni generali della LFPr.

<sup>6</sup>Il numero di contratti di tirocinio per ogni azienda di tirocinio dipende dal numero di collaboratori e collaboratrici qualificati ai sensi dell'art. 2 cpv. 3. Se la formatrice o il formatore svolge la propria attività da sola/o, può formare una persona sola. Una seconda persona può iniziare il proprio tirocinio quando la prima inizia l'ultimo anno di tirocinio. Di norma è autorizzata una persona in formazione per ogni tre collaboratrici/collaboratori. In casi eccezionali, l'autorità cantonale decide quante persone possono essere formate contemporaneamente in un'azienda di tirocinio.

## **12                      Formazione nell'azienda di tirocinio**

### **Art. 3                      Direttive e disposizioni**

<sup>1</sup>Le aziende di tirocinio formano le persone in formazione in modo tale che raggiungano gli obiettivi stabiliti nella parte B «Obiettivi della formazione aziendale e scolastica durante il tirocinio». A tale scopo elaborano un programma di formazione aziendale.

<sup>2</sup>Le aziende di tirocinio perseguono una stretta collaborazione con gli altri luoghi di formazione sia sul piano professionale che organizzativo e creano un ambiente di formazione favorevole.

<sup>3</sup>L'azienda di tirocinio mette a disposizione delle persone in formazione posti di lavoro adeguati, nonché le infrastrutture e i mezzi ausiliari necessari.

<sup>4</sup>Sulla base degli obiettivi particolari, la persona in formazione controlla a che punto è la sua formazione e annota le differenze rispetto al programma di formazione aziendale, dopodiché discute il risultato con la formatrice/il formatore competente.

<sup>5</sup>Ogni sei mesi, la formatrice/il formatore redige il rapporto sulle situazioni di apprendimento e di lavoro della persona in formazione. Il rapporto viene discusso con

<sup>7</sup> Il modello di guida metodica standard può essere richiesto presso la Comunità d'interessi per la formazione commerciale (CIFC Svizzera; [www.cifc.ch](http://www.cifc.ch)). I modelli di guida metodica del ramo si possono ottenere presso il Segretariato dei rami di formazione e d'esame accreditati.

la persona in formazione e deve essere portato a conoscenza della sua o del suo rappresentante legale<sup>8</sup>.

<sup>6</sup> Nell'azienda di tirocinio vengono organizzate unità procedurali relative a processi aziendali. La valutazione avviene di norma in collaborazione con i corsi interaziendali<sup>9</sup>.

## **13 Formazione nell'ambito dei corsi interaziendali**

### **Art. 4 Corsi interaziendali (CI)**

<sup>1</sup> I corsi interaziendali trasmettono le competenze specifiche del ramo professionale e assicurano le prestazioni all'esame finale di tirocinio sulla formazione aziendale. I rami di formazione e d'esame accreditati redigono un regolamento dei corsi conformemente all'art. 16 LFPr ed elaborano il programma<sup>10</sup>. L'Ufficio federale approva il regolamento dei corsi.

<sup>2</sup> I corsi interaziendali hanno una durata da due a quattro giorni per anno di tirocinio.

<sup>3</sup> D'accordo con i cantoni, le associazioni nazionali e quelle delle diverse regioni linguistiche dei rami accreditati, l'Ufficio federale fissa in maniera uniforme durata e data della «finestra» dei corsi interaziendali per tutta la Svizzera o per regione linguistica.

## **14 Formazione nella scuola professionale**

### **Art. 5 Direttive generali e disposizioni**

<sup>1</sup> La scuola professionale impartisce l'insegnamento obbligatorio sulla base degli obiettivi della formazione scolastica durante il tirocinio e degli obiettivi particolari.

<sup>2</sup> Le scuole professionali perseguono una stretta collaborazione con gli altri luoghi di formazione sia sul piano professionale che organizzativo e creano un ambiente di formazione favorevole.

<sup>3</sup> L'insegnamento è impartito nella lingua nazionale parlata nella regione in cui si trova la scuola professionale (lingua standard).

<sup>4</sup> I corsi di singole materie possono essere tenuti in un'altra lingua nazionale o in una lingua straniera. Nel certificato delle note l'insegnamento bilingue va menzionato nella misura in cui lo stesso sia avvenuto in almeno 80 lezioni di una materia.

### **Art. 6 Insegnamento**

<sup>1</sup> I contenuti della formazione scolastica sono definiti nella parte B «Obiettivi della formazione aziendale e scolastica durante il tirocinio». Se la persona in formazione

<sup>8</sup> Il modulo per il rapporto sulle situazioni di apprendimento e di lavoro corrisponde al rapporto di formazione conformemente all'art. 18 dell'Ordinanza del 7 novembre 1979 sulla formazione professionale (OFPr).

<sup>9</sup> Le unità procedurali sono pubblicate dai rami di formazione e d'esame accreditati e dalla CIFIC Svizzera.

<sup>10</sup> La base è data dal regolamento sui CI elaborato dalla CIFIC Svizzera.

dimostra di aver fatto ricorso a un metodo d'insegnamento a distanza o a mezzi d'insegnamento e di apprendimento elettronici, il numero di lezioni che deve frequentare può essere ridotto previa autorizzazione dell'autorità cantonale.

<sup>2</sup> Il numero di lezioni fissato per ogni anno di tirocinio diminuisce progressivamente dal primo al terzo anno di tirocinio.

<sup>3</sup> L'insegnamento comprende un corso di base destinato a familiarizzare le persone in formazione con le tecniche elementari di lavoro e di comunicazione dell'attività commerciale. I contenuti del corso sono definiti negli obiettivi particolari. Il corso di base si tiene all'inizio del primo anno di tirocinio e dev'essere terminato entro l'inizio del primo corso interaziendale.

<sup>4</sup> L'insegnamento prevede inoltre almeno tre altre unità di formazione. Durante le unità di formazione vengono affrontati importanti temi interdisciplinari o processi aziendali. Queste unità incoraggiano le persone in formazione a lavorare in modo autonomo.

## **15 Bilancio della situazione**

### **Art. 7 Bilancio della situazione**

Terminato il primo anno di tirocinio, all'interno dell'azienda di tirocinio e della scuola si procede a un bilancio della situazione. Tale bilancio serve a verificare se la persona in formazione può continuare il tirocinio in base al profilo scelto.

### **Art. 8 Bilancio della situazione nell'azienda di tirocinio**

<sup>1</sup> Per procedere alla valutazione si tiene conto di un'unità di formazione e di due situazioni di apprendimento e di lavoro.

<sup>2</sup> Il colloquio individuale sul bilancio della situazione mostra alla persona in formazione quali sono il suo rendimento e il suo potenziale di evoluzione e dove deve impegnarsi maggiormente.

### **Art. 9 Bilancio della situazione nella scuola**

<sup>1</sup> Il primo anno di tirocinio termina con il bilancio della situazione a livello di rendimento scolastico. A tale scopo è determinante la media delle note nelle seguenti materie Informazione, comunicazione, amministrazione; Economia e società; Prima lingua nazionale (lingua standard); Lingue straniere e Unità di formazione. La ponderazione corrisponde a quella prevista per l'esame finale di tirocinio.

<sup>2</sup> Il colloquio individuale sul bilancio della situazione mostra alla persona in formazione quali sono il suo rendimento e il suo potenziale di evoluzione e dove deve impegnarsi maggiormente.

## **Art. 10**            Misure

<sup>1</sup> La scuola e le aziende valutano il bilancio della situazione.

<sup>2</sup> Se le prestazioni della persona in formazione sono insufficienti, la scuola propone alle parti:

- a. di frequentare un corso di sostegno,
- b. di ripetere il primo anno di tirocinio,
- c. di passare a un altro profilo o
- d. di rescindere il contratto di tirocinio.

La scuola informa l'autorità cantonale sulle proposte formulate.

<sup>3</sup> Se le prestazioni della persona in formazione sono eccezionalmente buone e tutte le altre condizioni sono soddisfatte, la scuola consiglia alle parti:

- a. nella formazione di base: di passare alla formazione estesa
- b. nella formazione estesa: di passare al corso di studi integrato che prepara alla maturità professionale commerciale.

La scuola informa l'autorità cantonale sulle raccomandazioni formulate.

<sup>4</sup> L'autorità cantonale competente prende le misure necessarie.

## **2**                    **Esame finale di tirocinio**

### **21**                  **Svolgimento**

## **Art. 11**            In generale

<sup>1</sup> L'esame finale di tirocinio comprende i compiti, le prestazioni e le valutazioni sulla base dei quali la persona in formazione ottiene l'attestato di capacità federale.

<sup>2</sup> L'esame finale di tirocinio prevede anche esami parziali nelle materie insegnate entro la fine del secondo anno di tirocinio.

<sup>3</sup> All'esame finale di tirocinio le persone in formazione devono dimostrare di avere raggiunto gli obiettivi fissati dalla parte B, «Obiettivi della formazione aziendale e scolastica durante il tirocinio», così come sono stati formulati negli obiettivi particolari per l'azienda di tirocinio e la scuola.

<sup>4</sup> I cantoni organizzano gli esami. Essi possono delegare l'organizzazione degli esami e l'applicazione di parte o di tutte le disposizioni degli articoli seguenti.

<sup>5</sup> Le disposizioni del presente regolamento si applicano per analogia ai candidati e alle candidate di cui all'art. 41 cpv. 1 e 2 LFPr.

## **Art. 12**            Commissione nazionale d'esame

<sup>1</sup> L'Ufficio federale istituisce, per una durata di tre anni, una commissione, composta al massimo da 20 membri, incaricata degli esami per tutta la Svizzera. Nella Commissione d'esame sono rappresentate le seguenti organizzazioni:

- a. L'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia (UFFT) che nel contempo rappresenta il Dipartimento federale dell'economia.
- b. La Conferenza svizzera degli uffici cantonali della formazione professionale (CSFP) che nel contempo rappresenta la Conferenza svizzera dei direttori cantonali della pubblica educazione (CDPE).
- c. L'Unione padronale svizzera, l'Unione svizzera delle arti e mestieri (USAM) e la Società svizzera degli impiegati di commercio (SSIC), che rappresentano i principali partner sociali.
- d. La Conferenza svizzera delle scuole professionali commerciali (CSSPC).
- e. L'Associazione svizzera delle scuole di commercio (VSH).
- f. La Conferenza svizzera dei settori di formazione degli esami commerciali (CSSFC).
- g. La Comunità d'interessi per la formazione commerciale (CIFIC Svizzera).
- h. L'Ufficio federale può designare altri membri.

<sup>2</sup> Si applica l'Ordinanza del 3 giugno 1996<sup>11</sup> (stato 9 maggio 2000) sulle commissioni.

<sup>3</sup> L'UFFT istituisce l'ufficio presidenziale. Per il resto la Commissione d'esame si autocostruisce. Essa è in grado di deliberare alla presenza della maggioranza dei membri. Le deliberazioni richiedono la maggioranza dei membri presenti. In caso di parità è decisivo il voto della/del presidente.

### **Art. 13**            Compiti della Commissione d'esame

<sup>1</sup> La Commissione d'esame assicura che, a livello svizzero, vengano adottati gli stessi standard per lo svolgimento degli esami, vengano richieste le stesse prestazioni e che le prestazioni vengano valutate nello stesso modo. La Commissione lavora in base alla pratica professionale e alle conoscenze scientifiche attuali.

<sup>2</sup> La Commissione d'esame ha in particolare i seguenti compiti:

- a. E' incaricata di concretizzare ogni tre anni gli obiettivi della formazione sotto forma di obiettivi particolari. Questi ultimi devono essere conosciuti da tutti i partecipanti al processo di formazione. Gli obiettivi particolari di una persona in formazione hanno validità per tutta la durata del tirocinio.
- b. E' responsabile dello sviluppo e del controllo della qualità.
- c. Fissa i dettagli per ogni materia d'esame.
- d. Elabora i moduli per il rapporto sulle situazioni di apprendimento e di lavoro e sulle unità procedurali.
- e. Può riconoscere o imporre certificati professionali o linguistici in sostituzione degli esami o di parti di un esame. A tale scopo elabora un sistema di riconoscimento.

<sup>11</sup> RS 172.31

## **Art. 14** Periti

<sup>1</sup> L'autorità cantonale designa i periti d'esame. In primo luogo si varrà delle persone che hanno frequentato i corsi per periti.

<sup>2</sup> Almeno due periti presenziano agli esami orali. Essi stendono un verbale sullo svolgimento dell'esame.

## **22** **Materie e materia d'esame**

### **Art. 15** Panoramica degli argomenti e dei tipi d'esame, dei coefficienti e delle competenze nell'ambito dell'esame finale di tirocinio

<sup>1</sup> I dettagli sugli esami finali di tirocinio sono fissati nell'allegato C, «Sistematica delle componenti dell'esame». Per tutte le materie d'esame, la Commissione d'esame disciplina le modalità di svolgimento degli esami non contemplate dal presente regolamento.

#### <sup>2</sup> *Esame finale di tirocinio sulla formazione aziendale*

La parte aziendale dell'esame finale di tirocinio della formazione di base e della formazione estesa comprende quattro materie:

- a. Situazioni di apprendimento e di lavoro. Per ogni anno di tirocinio sono previste due valutazioni e due colloqui individuali. La media delle sei situazioni di apprendimento e di lavoro corrisponde alla nota di materia.
- b. Unità procedurali. Durante il tirocinio le persone in formazione seguono tre unità procedurali. In determinate fasi di tali unità, le persone in formazione tengono un libro di lavoro. La media delle tre unità procedurali corrisponde alla nota di materia. La formatrice/il formatore è responsabile dello svolgimento di queste unità. Di norma, le unità procedurali sono valutate dalla/dal responsabile dei corsi interaziendali in collaborazione con le aziende di tirocinio.
- c. Situazioni e casi pratici. L'esame scritto è incentrato sugli obiettivi particolari della pratica e del ramo professionale e sulle situazioni professionali (studio di casi). L'esame si compone di una parte centrale e di una parte specifica del settore.
- d. Situazioni professionali che richiedono buone capacità comunicative. Durante questo esame orale le candidate e i candidati danno soprattutto prova delle loro capacità in materia di comunicazione commerciale all'interno della loro azienda di tirocinio e del loro ramo, ad esempio nell'ambito di una consulenza o di una vendita. I rami di formazione e d'esame accreditati preparano i compiti d'esame.

Le singole note delle materie d'esame da a. ad d. contribuiscono nella misura di un quarto alla determinazione della nota complessiva dell'esame finale di tirocinio sulla formazione aziendale. La nota complessiva viene arrotondata a un decimale.



## **I. Formazione di base**

L'esame finale di tirocinio sulla formazione scolastica comprende sette materie:

- a. Informazione/comunicazione/amministrazione (ICA) 1: oggetto di questo esame scritto decentralizzato sono gli obiettivi particolari validi per tutta la Svizzera e quelli specifici della scuola.
- b. Informazione/comunicazione/amministrazione (ICA) 2: la nota di questa materia corrisponde alla nota scolastica della scuola professionale.
- c. Economia e società (E&S) 1: oggetto di questo esame scritto centralizzato sono gli obiettivi particolari validi per tutta la Svizzera. L'esame si compone di compiti parziali riferiti a situazioni specifiche (studio di casi), che nella maggior parte dei casi si rifanno a temi comuni.
- d. Economia e società (E&S) 2: questo esame scritto decentralizzato comprende in particolare anche gli obiettivi particolari specifici della scuola. La nota di questa materia è composta in parti uguali dalla nota d'esame e dalla nota scolastica.
- e. Prima lingua nazionale (lingua standard): questo esame è suddiviso in una parte scritta e in una parte orale. Il contenuto e la ponderazione sono fissati dalla Commissione d'esame. La nota di questa materia è composta in parti uguali dalla nota d'esame e dalla nota scolastica.
- f. Seconda lingua nazionale o inglese: questo esame è suddiviso in una parte scritta e in una parte orale. Il contenuto e la ponderazione sono fissati dalla Commissione d'esame. La nota di questa materia è composta in parti uguali dalla nota d'esame e dalla nota scolastica.
- g. Unità di formazione: durante il tirocinio la persona in formazione deve seguire almeno tre unità di formazione. La media di tutte le unità di formazione seguite corrisponde alla nota di questa materia.

Le singole note delle materie d'esame da a. ad g. contribuiscono nella misura di un settimo alla determinazione della nota complessiva dell'esame finale di tirocinio sulla formazione scolastica. La nota complessiva viene arrotondata a un decimale.

## **II. Formazione estesa**

L'esame finale di tirocinio sulla formazione scolastica comprende otto materie:

- a. Informazione/comunicazione/amministrazione (ICA): oggetto di questo esame scritto decentralizzato sono gli obiettivi particolari validi per tutta la Svizzera e quelli specifici della scuola. La nota di questa materia è composta in parti uguali dalla nota d'esame e dalla nota scolastica.
- b. Economia e società (E&S) 1: oggetto di questo esame scritto centralizzato sono gli obiettivi particolari validi per tutta la Svizzera. L'esame si compone di compiti parziali riferiti a situazioni specifiche (studio di casi), che nella maggior parte dei casi si rifanno a temi comuni.
- c. Economia e società (E&S) 2: questo esame scritto decentralizzato comprende in particolare anche gli obiettivi particolari specifici della scuola.

- d. Economia e società (E&S) 3: la nota di questa materia corrisponde alla nota scolastica della scuola professionale.
- e. Prima lingua nazionale (lingua standard): questo esame è suddiviso in una parte scritta e in una parte orale. Il contenuto e la ponderazione sono fissati dalla Commissione d'esame. La nota di questa materia è composta in parti uguali dalla nota d'esame e dalla nota scolastica.
- f. Seconda lingua nazionale (prima lingua straniera): questo esame è suddiviso in una parte scritta e in una parte orale. Il contenuto e la ponderazione sono fissati dalla Commissione d'esame. La nota di questa materia è composta in parti uguali dalla nota d'esame e dalla nota scolastica.
- g. Inglese (seconda lingua straniera): questo esame è suddiviso in una parte scritta e in una parte orale. Il contenuto e la ponderazione sono fissati dalla Commissione d'esame. La nota di questa materia è composta in parti uguali dalla nota d'esame e dalla nota scolastica.
- h. Unità di formazione e lavoro autonomo:
  1. Unità di formazione: durante il tirocinio la persona in formazione deve seguire almeno tre unità di formazione. La media di tutte le unità di formazione seguite corrisponde alla nota della voce d'esame «Unità di formazione».
  2. Lavoro autonomo: nel corso dell'ultimo anno di tirocinio, la persona da formare esegue autonomamente un compito che comprende diverse competenze chiave. La persona in formazione ha la possibilità di scegliere il tema e di lavorare in gruppo. Il lavoro autonomo può essere oggetto di un esame orale. Le valutazioni del lavoro autonomo danno la nota della voce d'esame «Lavoro autonomo».
  3. Nel calcolare la nota di questa materia, la nota della voce d'esame «Unità di formazione» conta doppio.

Le singole note delle materie d'esame da a. ad h. contribuiscono nella misura di un ottavo alla determinazione della nota complessiva dell'esame finale di tirocinio sulla formazione scolastica. La nota complessiva viene arrotondata a un decimale.

<sup>4</sup>La Commissione d'esame incarica gli enti preposti agli esami di preparare gli esami scritti o parti degli stessi per tutta la Svizzera. Gli esami scritti o parti degli stessi specifici della scuola vengono preparati dalla scuola di formazione riconosciuta o da un'associazione di scuole dello stesso tipo.

## 23 Valutazione e assegnazione delle note

### Art. 16 Scala delle note, condizioni di promozione

<sup>1</sup>In tutte le materie le prestazioni vengono valutate con note da 6 a 1. 6 è la nota migliore, 1 la peggiore. Il 4 e le note superiori designano prestazioni sufficienti, le note inferiori al 4 prestazioni insufficienti. Non sono ammesse altre note intermedie che i mezzi punti.

<sup>2</sup>L'esame è superato se sono soddisfatte le condizioni di promozione sia nell'esame finale di tirocinio sulla formazione aziendale che in quello sulla formazione scolastica.

- a. L'esame sulla formazione aziendale è superato se la nota complessiva è almeno del 4.0 e se al massimo una nota di materia è insufficiente ma non inferiore al 3.0.
- b. L'esame sulla formazione scolastica è superato se la nota complessiva è almeno del 4.0 e se al massimo due note di materia sono insufficienti, ma la somma dei punti al di sotto del 4.0 non supera 2.0 punti.

**Art. 17** Ripetizione degli esami

<sup>1</sup>Le candidate e i candidati che non hanno superato gli esami devono ripetere l'esame di tutte le materie d'esame in cui hanno ottenuto una nota insufficiente.

<sup>2</sup>In caso di ripetizione valgono le seguenti disposizioni complementari:

- a. Esame finale di tirocinio sulla formazione aziendale: se la persona in formazione prolunga il tirocinio, le note insufficienti ottenute nelle materie Situazioni di apprendimento e di lavoro e Unità procedurali vengono sostituite dalle nuove note. Se il tirocinio non viene prolungato, la persona in formazione deve superare un esame suppletivo valido per tutta la Svizzera secondo le direttive della Commissione d'esame.
- b. Esame finale di tirocinio sulla formazione scolastica: le note scolastiche ottenute nelle materie insufficienti vengono mantenute a meno che non ne vengano conseguite di nuove ripetendo l'anno scolastico. Se la nota della materia Unità di formazione e lavoro autonomo è insufficiente, la voce d'esame insufficiente dev'essere ripetuta a scuola.

<sup>3</sup>Se gli esami vengono ripetuti nei due anni successivi al primo esame, per le/i ripetenti valgono gli stessi obiettivi particolari fissati all'inizio del tirocinio. Se gli esami vengono ripetuti più tardi, fanno stato gli obiettivi particolari validi al momento della ripetizione dell'esame.

**Art. 18** Attestato di capacità

Chi ha soddisfatto le condizioni di promozione, ottiene l'attestato federale di capacità e un certificato delle note ed è autorizzato ad avvalersi della designazione, legalmente protetta, di «impiegata di commercio/impiegato di commercio, formazione di base», oppure di «impiegata di commercio/impiegato di commercio, formazione estesa».

**24** **Attestato di capacità per impiegati di commercio che frequentano parallelamente al tirocinio l'insegnamento che prepara alla maturità professionale**

**Art. 19** Attestato di capacità e certificato delle note, attestato di maturità professionale

<sup>1</sup>L'ottenimento dell'attestato federale di maturità professionale presuppone il conseguimento dell'attestato federale di capacità.

<sup>2</sup>Per l'attestato di maturità professionale viene allestito un certificato delle note separato dall'attestato di capacità.

<sup>3</sup> Per le candidate e i candidati alla maturità professionale, l'ottenimento dell'attestato di capacità si basa, nelle materie e voci d'esame seguenti, sulle note delle materie di maturità professionale:

*Materia 2, E&S 1:* la nota d'esame nella materia Contabilità (sostituisce l'art. 15 II b);

*Materia 3, E&S 2:* la nota d'esame nella materia Economia politica/economia aziendale/diritto (sostituisce l'art. 15 II c);

*Materia 4, E&S 3:* la media delle note scolastiche nelle materie Contabilità ed Economia politica/economia aziendale/diritto (sostituisce l'art. 15 II d);

*Materia 5, Prima lingua nazionale (lingua standard):* prima lingua nazionale (sostituisce l'art. 15 II e);

*Materia 6, Seconda lingua nazionale (prima lingua straniera):* seconda lingua nazionale (sostituisce l'art. 15 II f);

*Materia 7, Inglese (seconda lingua straniera):* terza lingua (sostituisce l'art. 15 II g);

*Materia 8, Lavoro autonomo:* lavoro di progetto interdisciplinare conformemente al programma quadro d'insegnamento per la maturità professionale commerciale (sostituisce l'art. 15 II h 2.).

<sup>4</sup> Nel certificato delle note riguardante l'attestato di capacità, le note delle materie che si basano sull'insegnamento che prepara alla maturità professionale o sugli esami finali di maturità professionale sono debitamente contrassegnate.

<sup>5</sup> Le note scolastiche conformemente all'art. 15 II d.–g. corrispondono alla media delle note degli ultimi quattro semestri.

<sup>6</sup> Chi non soddisfa né le condizioni per l'ottenimento dell'attestato federale di capacità, né quelle per la maturità professionale può ripetere l'esame finale di tirocinio e l'esame di maturità professionale oppure solo l'esame finale di tirocinio.

I cantoni stabiliscono le date in cui sarà possibile ripetere gli esami.

## **25 Rimedi giuridici**

### **Art. 20 Rimedi giuridici**

I ricorsi concernenti l'esame finale di tirocinio e l'esame di maturità professionale sono retti dal diritto cantonale.

## **3 Disposizioni finali**

### **31 Abrogazione del diritto vigente**

#### **Art. 21 Abrogazione del diritto vigente**

<sup>1</sup> Il regolamento del 20 maggio 1986 concernente il tirocinio e l'esame finale di tirocinio nella professione di impiegato di commercio è abrogato.

<sup>2</sup> Il regolamento provvisorio del 18 giugno 1999 concernente il tirocinio e l'esame finale di tirocinio di Impiegato/Impiegata di commercio è abrogato.

<sup>3</sup>Il regolamento provvisorio dell'11 dicembre 1972 concernente il tirocinio nella professione d'impiegato d'ufficio è abrogato.

## **32 Disposizioni transitorie**

### **Art. 22** Riconoscimento dei titoli conseguiti precedentemente

Chi ha legittimamente ottenuto il titolo di «impiegata di commercio qualificata/impiegato di commercio qualificato» è autorizzato ad avvalersi del titolo di «impiegata di commercio qualificata/impiegato di commercio qualificato, formazione estesa».

### **Art. 23** Disposizioni transitorie

<sup>1</sup>Le persone in formazione che hanno iniziato il tirocinio in base al regolamento del 20 maggio 1986 concernente il tirocinio e l'esame finale di tirocinio nella professione di impiegato di commercio lo portano a termine in base allo stesso.

Fino al 31 dicembre 2008 chi ripete gli esami viene esaminato in base al regolamento del 1986.

<sup>2</sup>Le persone in formazione che hanno iniziato il tirocinio in base al regolamento provvisorio concernente il tirocinio e l'esame finale di tirocinio del 18 giugno 1999 di impiegato/impiegata di commercio lo portano a termine in base allo stesso.

Fino al 31 dicembre 2008 chi ripete gli esami viene esaminato, su richiesta, in base al regolamento provvisorio del 1999.

<sup>3</sup>Le persone in formazione che hanno iniziato il tirocinio in base al regolamento provvisorio dell'11 dicembre 1972 concernente il tirocinio nella professione d'impiegato d'ufficio lo portano a termine in base allo stesso.

Fino al 31 dicembre 2007 chi ripete gli esami viene esaminato, su richiesta, in base al regolamento provvisorio del 1972.

## **33 Entrata in vigore**

### **Art. 24** Entrata in vigore

Il presente regolamento concernente il tirocinio e l'esame finale di tirocinio entra in vigore il 1° gennaio 2003.

Dipartimento federale dell'economia:

Joseph Deiss

**68300**            **Impiegata di commercio/Impiegato di commercio – Formazione di base  
Kauffrau/Kaufmann – Basisbildung  
Employée de commerce/Employé de commerce – Formation de base**

**68200**            **Impiegata di commercio/Impiegato di commercio – Formazione estesa  
Kauffrau/Kaufmann – Erweiterte Basisbildung  
Employée de commerce/Employé de commerce – Formation élargie**

- A. Regolamento concernente il tirocinio e l'esame finale di tirocinio
  - B. Obiettivi della formazione aziendale e scolastica durante il tirocinio
  - C. Sistematica delle componenti dell'esame
- 

## **Impiegata di commercio/Impiegato di commercio**

*Formazione di base*

*Formazione estesa*

B

### **Obiettivi della formazione aziendale e scolastica durante il tirocinio**

del 24 gennaio 2003

---

*Il Dipartimento federale dell'economia,*

visti l'articolo 12 capoversi 1 e 3 della legge federale del 19 aprile 1978 sulla formazione professionale<sup>12</sup> (LFPr),

e gli articoli 1 capoverso 1 e 13 dell'ordinanza del 7 novembre 1979<sup>13</sup> sulla formazione professionale (OFPr),

*ordina:*

<sup>12</sup> RS 412.10

<sup>13</sup> RS 412.101

<i>Sommario:</i>	<i>Pagina</i>
<b>Parte 1: Composizione del catalogo degli obiettivi della formazione</b>	16
1 Competenze chiave e aree disciplinari	16
2 Idee direttrici, obiettivi generali e obiettivi particolari	17
3 Terminologia	18
4 Tavola delle lezioni per il profilo B e E	18
<b>Parte 2: Obiettivi della formazione</b>	19
1 Cubo delle competenze	19
2 Competenze sociali	20
3 Competenze metodologiche	22
4 Profili B e E	24
5 Competenze professionali e di apprendimento del profilo B	25
1 Ramo e azienda	25
2 ICA – Informazione/comunicazione/amministrazione	27
3 Economia e società	31
4 Prima lingua nazionale (lingua standard)	34
5 Lingue straniere	36
6 Competenze professionali e di apprendimento del profilo E	38
1 Ramo e azienda	38
2 ICA – Informazione/comunicazione/amministrazione	41
3 Economia e società	44
4 Prima lingua nazionale (lingua standard)	47
5 Lingue straniere	50
<b>Parte 3: Disposizioni finali</b>	52
1 Entrata in vigore	52

## Parte 1: Composizione del catalogo degli obiettivi della formazione

### Premessa

Gli obiettivi della formazione aziendale e scolastica durante il tirocinio sono contenuti in un unico documento, frutto della stretta collaborazione tra i gruppi di lavoro «azienda» e «scuola» durante la stesura della presente ordinanza. Il documento rispecchia l'intenzione dell'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia (UFFT) di integrare la formazione aziendale e quella scolastica. Questa integrazione, inoltre, risponde finalmente al postulato ormai pluriennale, scaturito dalle indagini svolte tra gli apprendisti, che chiedeva un'armonizzazione maggiore tra la formazione aziendale e quella scolastica.

## 1 Competenze chiave e aree disciplinari

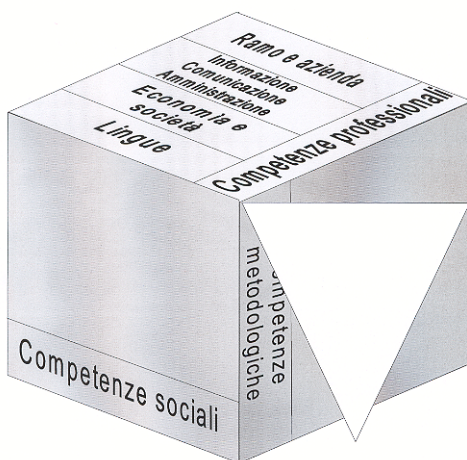
Gli obiettivi della formazione si rifanno alle competenze commerciali, che sono suddivise in tre categorie: «competenze metodologiche, sociali e professionali». Il cubo delle competenze rappresenta graficamente tale suddivisione.

Le competenze professionali comprendono quattro aree disciplinari:

- Ramo e azienda
- Informazione/comunicazione/amministrazione ICA
- Economia e società E&S
- Lingua materna/Lingue straniere

Ogni area disciplinare comprende le descrizioni degli obiettivi a tre livelli:

- idee direttrici
- obiettivi generali
- obiettivi particolari



Idea direttrice



Obiettivi generali



Obiettivi particolari



## 2 **Idee direttrici, obiettivi generali e obiettivi particolari**

Lo schema seguente illustra la struttura del cubo:

### **Area disciplinare**

Nei campi professionali

*Competenza chiave*

#### **Idea direttrice:**

- Identica sia per la formazione aziendale sia per quella scolastica.
- L'idea direttrice spiega in modo generale perché i futuri impiegati di commercio devono disporre di questa competenza chiave.
- Le idee direttrici contemplano principi generali e duraturi.
- Le idee direttrici sono da intendere come obiettivi della formazione raggiungibili in diversi modi.

#### **Obiettivo generale:**

- Identico sia per la formazione aziendale sia per quella scolastica.
- L'obiettivo generale descrive le capacità e le disponibilità professionali, come pure le attitudini trasferibili esercitate, a cui gli impiegati di commercio fanno capo in determinate situazioni.
- Gli obiettivi generali comprendono messaggi di carattere generale e duraturo.

#### **Obiettivo particolare:**

- Diverso per la formazione aziendale e per quella scolastica.
- L'obiettivo particolare concretizza l'obiettivo generale.
- L'obiettivo particolare si concentra sui bisogni attuali dello sviluppo economico e sociale.
- Gli obiettivi particolari informano in maniera completa e approfondita i futuri impiegati di commercio su quanto sapranno fare e dovranno essere in grado di fare e di dimostrare in occasione degli esami parziali e dell'esame finale di tirocinio.

#### *Pertinenze e scadenze*

Ogni tre anni, la Commissione d'esame comunica gli obiettivi particolari, che valgono per tre generazioni di persone in formazione, quindi per cinque anni più il periodo in cui gli esami vengono ripetuti. La Commissione d'esame pubblica gli obiettivi particolari (ogni tre anni) nove mesi prima dell'inizio dell'anno scolastico. Gli obiettivi particolari della Commissione coprono il 60% del tempo d'insegnamento, di formazione e di apprendimento. Gli obiettivi particolari che sono stati modificati rispetto al periodo precedente vengono evidenziati.

Le scuole e le associazioni comunicano i loro obiettivi particolari quattro mesi prima dell'inizio dell'anno scolastico attraverso gli stessi canali e con la stessa sistematica. I loro obiettivi particolari completano quelli della Commissione d'esame. Anche questi obiettivi si rifanno agli obiettivi generali della presente ordinanza. Le scuole comunicano i loro obiettivi particolari con il loro piano di studi, che può contemplare anche altri elementi di specificazione, ad esempio le sequenze.

Se le associazioni o le scuole non comunicano alcun obiettivo particolare entro i termini summenzionati, possono esaminare i candidati agli esami solo su una parte degli obiettivi particolari elaborati dalla Commissione d'esame.

### *Acquisizione di competenze metodologiche e sociali*

Le competenze metodologiche e sociali sono parte integrante dell'attività commerciale nella misura in cui sono rappresentate e messe in pratica in tutte le aree disciplinari, anche in quelle parziali, come la calcolazione dei costi, la civica o la grammatica. Il 20% degli obiettivi particolari di tutte le aree disciplinari parziali come quelli appena menzionati, comprendono di conseguenza idee direttrici relative alle competenze metodologiche e sociali.

## **3 Terminologia**

### *Cliente*

E' detta cliente ogni persona od organizzazione alla quale gli impiegati di commercio forniscono prestazioni. Le clienti o i clienti possono trovarsi all'interno o all'esterno dell'azienda.

### *Vendita, vendere, documenti di vendita*

A seconda della situazione, il concetto di «vendita» può avere accezioni diverse. Si è ad esempio di fronte a una vendita anche in caso di consulenza o di presentazione. Nel presente documento il concetto è inteso in senso lato: significa che tutti gli impiegati di commercio devono fornire prestazioni di cui sussiste una domanda o che potrebbero resistere sul mercato. Di conseguenza, la «vendita» può anche far parte delle attività economiche di strutture che non perseguono fini di lucro.

## **4 Tavola delle lezioni per il profilo B e E**

La base è costituita dal regolamento per impiegata/impiegato di commercio, parte A, art. 6

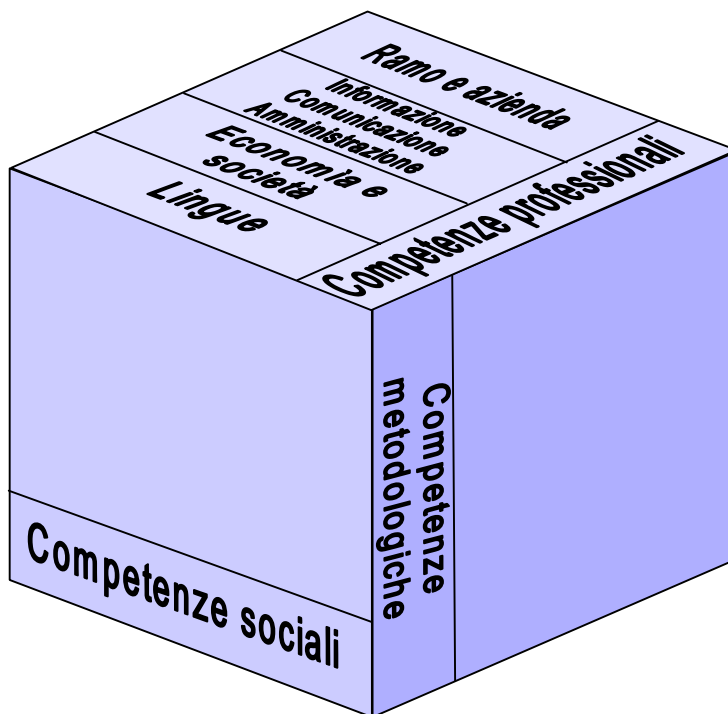
Materie/aree disciplinari	Impiegati di commercio profilo B	Impiegati di commercio profilo E
Prima lingua nazionale	350	240
Seconda lingua nazionale	300 <sup>14</sup>	225
Inglese		225
Informazione/comunicazione/amministrazione	360	200
Economia e società	360	540
Progetti interdisciplinari	100	140
Tecniche di lavoro	30	30
<b>Totale</b>	<b>1500</b>	<b>1600</b>
<b>Sport</b>	<b>15</b>	<b>15</b>

<sup>14</sup> Se, invece di una seconda lingua nazionale, è obbligatorio l'inglese, il totale delle lezioni attribuite rimane invariato.

<sup>15</sup> Per l'insegnamento dello sport fa stato l'ordinanza concernente lo sport nelle scuole professionali del 14 giugno 1976.  
**RS 415.022**

## Parte 2: Obiettivi della formazione

### 1 Cubo delle competenze commerciali



- Competenze professionali: gli impiegati di commercio dispongono delle conoscenze e delle capacità che permettono loro di lavorare in maniera proficua nel campo commerciale ora e nel futuro.
- Competenze metodologiche: gli impiegati di commercio dispongono di strumenti e metodi che permettono loro di acquisire, fare proprie e applicare correttamente, a seconda della situazione, le conoscenze e le capacità professionali.
- Competenze sociali: gli impiegati di commercio sono in grado di comportarsi in modo responsabile con se stessi e all'interno del loro ambiente.

## 2 Competenze sociali

### *Modo di presentarsi adeguato alla situazione*

Nell'esercizio della loro attività professionale, gli impiegati di commercio entrano in contatto con diversi gruppi di persone e devono essere in grado di far fronte alle situazioni più disparate. Dagli impiegati di commercio queste persone si aspettano un atteggiamento e un aspetto adeguati alla loro persona e alla situazione. Gli impiegati di commercio ne sono consapevoli e reagiscono alle varie situazioni in modo adeguato (ad esempio con gentilezza, curando il proprio aspetto, vestendosi e muovendosi in maniera appropriata).

### *Resistenza psicologica*

Le esigenze professionali comportano spesso situazioni di stress. Gli impiegati di commercio sono in grado di gestirle mantenendo una visione globale della situazione e riconoscendo le difficoltà effettive. Sono in grado di distinguere le cose importanti da quelle meno importanti. Conoscono le possibilità e le tecniche per eseguire senza sovraccarico una quantità ragionevole di compiti creando un compenso nel tempo libero.

### *Discrezione*

Ogni azienda elabora dati e persegue obiettivi che sono confidenziali e protetti nell'interesse della clientela e dell'azienda stessa. La gestione di queste informazioni richiede la massima discrezione per motivi giuridici ed economici. Gli impiegati di commercio ne sono consapevoli e in tutte le situazioni si comportano in modo da tutelare gli interessi della clientela e dell'azienda.

### *Senso di responsabilità*

In assenza di una forte gerarchia, lavorando in piccoli profit centers o in gruppo, i singoli o i piccoli gruppi sono spesso responsabili di grandi incarichi o di processi aziendali. Il senso di responsabilità comincia dalle piccole cose, per esempio nell'essere responsabili del proprio apprendimento, e può essere esercitato sia in ambito scolastico sia aziendale.

### *Flessibilità*

I cambiamenti strutturali e le trasformazioni locali influenzano l'economia. Di conseguenza, gli impiegati di commercio sono disposti e in grado di eseguire contemporaneamente compiti diversi e di reagire velocemente e con naturalezza ai cambiamenti e alle novità. Si sentono a proprio agio anche in un ambiente in continua evoluzione. Per acquisire questa capacità, vengono confrontati con diverse situazioni già durante la formazione.

### *Comunicativa*

La comunicazione caratterizza la vita professionale degli impiegati di commercio. Per questo motivo devono essere aperti al dialogo in tutte le situazioni e sanno applicare le regole principali della comunicazione verbale e non verbale.

### *Capacità di gestire conflitti*

Quando si lavora quotidianamente con altre persone, si presentano regolarmente situazioni in cui le opinioni e gli interessi divergono. Dagli impiegati di commercio ci si aspetta che siano in grado di reagire con calma nelle situazioni di conflitto e che non le sfuggano. Essi cercano di discutere i diversi punti di vista obiettivamente e di trovare soluzioni praticabili per tutti.

### *Disponibilità al rendimento*

In un'economia competitiva sopravvivono solo le aziende con impiegati motivati e disposti al rendimento. Uno dei presupposti è conoscere gli obiettivi e i principi dell'attività economica. Per questo motivo gli impiegati di commercio li cercano e li analizzano nelle diverse situazioni. Inoltre, sviluppano e mantengono la disponibilità a impegnarsi anche in compiti meno interessanti.

### *Capacità di apprendimento*

L'attività economica è influenzata da modifiche locali e strutturali. Per questo motivo, gli impiegati di commercio investono tempo e metodi per acquisire costantemente nuove capacità e conoscenze, in gruppo o individualmente. A tale scopo, cercano di creare condizioni di apprendimento ottimali e sono coscienti che quest'ultimo rappresenta un processo permanente per tutta la vita.

### *Comportamento rispettoso dell'ambiente*

Nella quotidianità professionale è ormai indispensabile avere un comportamento ecologico, ad esempio risparmiando energia elettrica o riciclando carta. Gli impiegati di commercio sono disposti ad adottare le misure a tutela dell'ambiente decise dall'azienda e a riconoscere le potenzialità di miglioramento.

### *Sana autostima*

Le aziende necessitano che le loro collaboratrici ed i loro collaboratori abbiano un atteggiamento aperto e sicuro di sé sia all'interno dell'azienda sia verso l'esterno e che sappiano difendere i loro interessi. Una sana autostima, abbinata a competenze professionali, è la base di rapporti proficui con la clientela e di un rendimento lavorativo ottimale.

### *Attitudine al lavoro di gruppo*

L'attività professionale viene svolta individualmente o in gruppo. In determinate situazioni, i gruppi risultano più produttivi dei singoli collaboratori. Affinché gli impiegati di commercio sappiano lavorare in maniera proficua all'interno del gruppo, devono conoscere le regole di un lavoro di gruppo costruttivo e lavorare il più possibile in gruppo, in modo da sviluppare un'attitudine in tal senso.

### *Capacità di applicazione*

Quanto si è appreso non deve restare a se stante, ma dev'essere applicato nello svolgimento di vari compiti. Quanto appreso e le esperienze fatte devono essere applicate a situazioni nuove. Per questo motivo, gli impiegati di commercio cercano consapevolmente il nesso tra le conoscenze teoriche, le esperienze personali e le nuove situazioni professionali. Applicano i risultati a situazioni note e nuove.

### *Modo di comportarsi adeguato*

Nell'esercizio della loro attività professionale, gli impiegati di commercio entrano in contatto con diverse persone e devono affrontare le situazioni più disparate. Dagli impiegati di commercio queste persone si aspettano un comportamento conforme alla loro persona e alla situazione. Gli impiegati di commercio ne sono consapevoli e sanno reagire alle varie situazioni in modo adeguato, adottando un linguaggio consono alla situazione, rispettando le regole della cortesia e sviluppando una sensibilità tale da permettere loro di reagire alle varie situazioni e di gestirle.

### *Capacità di negoziazione*

La capacità di negoziare in modo mirato, tenendo presenti i vari interessi delle clienti e dei clienti interni ed esterni è determinante per gli impiegati di commercio. Essi devono essere in grado di rappresentare, in maniera flessibile e tenendo conto della situazione, i propri interessi e di difenderli con successo.

### *Comunicare i propri valori*

In diversi frangenti, gli impiegati di commercio perseguono interessi e obiettivi. Spesso, il loro modo di agire è influenzato da valori che incidono sull'immagine dell'azienda. I valori influenzano anche l'immagine di un'azienda. La comunicazione e la collaborazione risultano meno conflittuali se entrambe le parti conoscono e rispettano le rispettive scale di valori.

## **3 Competenze metodologiche**

### *Approccio analitico e pianificato*

Alcune attività sono complesse e non ben definite. Se si inizia a lavorare senza un obiettivo ben preciso, spesso il lavoro porta alcun risultato. In questi casi è utile analizzare dapprima la situazione, elaborare un piano di azione e poi lavorare sulla base di tale piano.

### *Tecniche di lavoro*

La varietà dei lavori e degli incarichi presuppone una vasta gamma di tecniche di lavoro e di strumenti. A seconda della situazione, gli impiegati di commercio adottano la tecnica adeguata.

### *Tecniche decisionali*

Gli impiegati di commercio devono prendere decisioni, di conseguenza affinano e poi utilizzano diverse tecniche decisionali già esercitate, come l'albero decisionale o l'analisi di utilità, che applicano a seconda della situazione.

### *Tecniche creative*

Le esigenze della clientela in continua evoluzione richiedono nuovi metodi e nuovi prodotti, di conseguenza gli impiegati di commercio devono essere innovativi. Devono essere disposti a mettere in discussione quanto fatto fino a quel momento e sperimentare le novità. A tale scopo possono, rivelarsi utili tecniche creative ben affinate.

### *Saper utilizzare le fonti d'informazione*

Gli impiegati di commercio hanno a disposizione informazioni di vario genere, di conseguenza devono imparare a scegliere gli strumenti e i canali d'informazione adatti ai compiti che devono svolgere, a valutare le informazioni e ad utilizzarle.

### *Tecniche di presentazione*

I lavori e le prestazioni non solo vanno forniti, spesso bisogna anche venderli. La vendita avviene generalmente sotto forma di una presentazione orale e/o scritta. A seconda della situazione, vanno adottate tecniche di presentazione diverse.

### *Tecniche per risolvere i problemi*

Ogni giorno, nell'esercizio della propria attività professionale, gli impiegati di commercio devono risolvere problemi semplici e complessi. A tale scopo, dispongono di alcune tecniche specifiche.

### *Gestione di progetti*

Nel mondo economico, molti compiti svolti all'interno di un'azienda vengono formulati come incarichi dall'esterno. In questi casi, la gestione di un progetto è uno strumento di lavoro molto utile. Questa tecnica può essere affinata durante la formazione su compiti semplici e ben definiti. Gli impiegati di commercio sono abituati a sbrigare compiti complessi ricorrendo alla tecnica della gestione di progetti.

### *Tecniche di negoziazione*

All'interno delle aziende si creano rapporti impegnativi e di varia natura con partner interni ed esterni che perseguono interessi diversi. Per ottenere buoni risultati bisogna saper negoziare, ciò presuppone, tra l'altro, trattative accuratamente preparate e condotte in modo competente.

### *Tecniche di vendita*

La clientela è diventata più esigente a causa della varietà dei prodotti, della concorrenza e di altri fattori ancora. Affinché un cliente decida di acquistare un certo prodotto è determinante che il venditore assuma un modo di comportarsi ottimale. Gli impiegati di commercio sono in grado di immedesimarsi nel cliente, di capire quali siano le sue necessità e di comportarsi di conseguenza.

### *Riflessione interdisciplinare*

A lungo termine, chi si limita a svolgere i propri compiti e a occuparsi delle proprie attività rimarrà solo. Nel mondo economico, molti processi e molte condizioni si influenzano a vicenda. Per questo motivo, gli impiegati di commercio lavorano su modelli che permettono loro di riconoscere e di creare delle interrelazioni.

### *Fissare obiettivi e priorità*

Il fatto di agire in modo mirato e puntuale può determinare un successo o un insuccesso. Di conseguenza, gli impiegati di commercio imparano a fissare obiettivi realistici, a formularli in maniera accurata e, per le finalità principali, a stabilire delle priorità.

## 4 Profili B e E

Le competenze per gli «impiegati di commercio formazione di base» (profilo B) e per gli «impiegati di commercio formazione estesa» (profilo E) sono definite nel cubo delle competenze, che si applica a entrambi i profili.

Indirizzati del profilo B: di regola allievi e allieve provenienti dai corsi di base della scuola media o con formazione analoga, secondo i sistemi scolastici cantonali.

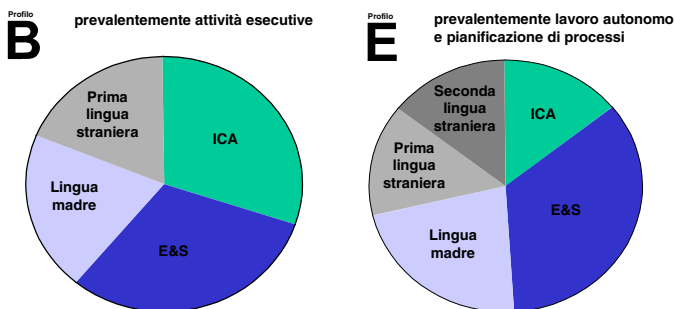
Indirizzati del profilo E: di regola allieve e allievi provenienti dai corsi attitudinali della scuola media o con formazione analoga, secondo i sistemi scolastici cantonali.

Profilo professionale B: gli impiegati di commercio che hanno completato una formazione di base sanno svolgere compiti commerciali di carattere esecutivo. Sono disposti a partecipare a nuove definizioni di compiti, alla risoluzione di problemi e all'ottimizzazione dei processi lavorativi. Si considerano fornitori di servizi nei confronti della clientela interna ed esterna. Sono in grado di comunicare in modo competente nella lingua standard. Capiscono testi e colloqui semplici in una lingua straniera.

Profilo professionale E: gli impiegati di commercio che hanno seguito una formazione estesa sanno svolgere i compiti commerciali in modo autonomo. Sono disposti a definire o a elaborare nuovi compiti e processi. Si considerano fornitori di servizi nei confronti della clientela interna ed esterna. Sono in grado di comunicare perfettamente nella lingua standard, sia oralmente sia per iscritto. Dispongono di buone conoscenze di una seconda lingua nazionale e dell'inglese.

Confronto tra le competenze raggiunte con i due profili: coloro che terminano la formazione di base dispongono di maggiori conoscenze e capacità nell'area disciplinare ICA, in particolare per quanto riguarda l'applicazione dell'informatica. Possiedono più o meno le stesse competenze nella prima lingua nazionale. Gli impiegati di commercio con profilo E dispongono di molte più conoscenze teoriche nell'area disciplinare Economia e società. Inoltre, rispetto agli impiegati di commercio con profilo B, che dispongono di conoscenze di base in una sola lingua straniera, gli impiegati di commercio con profilo E usano con sicurezza due lingue straniere.

Il confronto tra i due profili viene riassunto nello schema seguente:





## **5 Competenze professionali e di apprendimento del profilo B**

### **1 Ramo e azienda**

#### **1.1 Riconoscere le necessità della clientela**

*Idea direttrice:*

Alla base del successo dell'azienda vi è, tra l'altro, la capacità di riconoscere le necessità della clientela. Durante un colloquio, molte e molti clienti si aspettano che si prendano in considerazione i loro bisogni. Per questo motivo è importante che gli impiegati di commercio valutino con precisione le necessità della clientela. Rispetto a questa priorità, la raccomandazione di prodotti e servizi specifici passa in secondo piano.

*Obiettivo generale:*

1.1.1 Durante un colloquio di vendita e/o di consulenza, gli impiegati di commercio mostrano la loro abilità se rispondono alle necessità della clientela in modo aperto.

*Obiettivo generale:*

1.1.2 Gli impiegati di commercio capiscono quanto sia importante definire esattamente le necessità della clientela ai fini di proposte proficue. Gli impiegati di commercio sono in grado di riconoscere, con gli strumenti ausiliari adeguati, le necessità della clientela.

*Obiettivo generale:*

1.1.3 Durante la loro formazione, gli impiegati di commercio diventano consapevoli dell'importanza del loro modo di presentarsi e di comportarsi di fronte alla clientela.

#### **1.2 Fornire prodotti e servizi dell'azienda**

*Idea direttrice:*

Il successo dell'azienda dipende, a lungo termine, dalla qualità dei prodotti e dei servizi forniti. Solo le aziende con un atteggiamento professionale nei confronti della vendita e della qualità del servizio sopravvivono nel mercato.

*Obiettivo generale:*

1.2.1 Gli impiegati di commercio si impegnano a contribuire costantemente alla qualità dei servizi offerti dall'azienda.

*Obiettivo generale:*

1.2.2 Gli impiegati di commercio dispongono delle capacità necessarie per fornire prodotti e servizi tenendo conto delle necessità della clientela.

### **1.3 Conoscere i prodotti alternativi e della concorrenza**

*Idea direttrice:*

Gli impiegati di commercio di successo osservano il mercato e conoscono i prodotti e i servizi dell'eventuale concorrenza.

*Obiettivo generale:*

1.3.1 Gli impiegati di commercio si mostrano interessati all'attuale situazione sul mercato come pure ai prodotti e ai servizi della concorrenza.

*Obiettivo generale:*

1.3.2 Gli impiegati di commercio sono disposti a reagire alle obiezioni della clientela e a illustrare i vantaggi dei prodotti e/o dei servizi della loro azienda rispetto a quelli alternativi e/o della concorrenza in modo convincente.

### **1.4 Obiettivi dell'azienda**

*Idea direttrice:*

Ogni azienda persegue degli obiettivi. Solo chi conosce tali obiettivi può rappresentare l'azienda verso l'esterno e capire i processi e le decisioni economico-aziendali.

*Obiettivo generale:*

1.4.1 Gli impiegati di commercio si interessano agli obiettivi dell'azienda e, nell'ambito della loro attività, contribuiscono a raggiungerli.

*Obiettivo generale:*

1.4.2 Per gli impiegati di commercio è ovvio lavorare in modo orientato agli obiettivi.

### **1.5 Seguire gli sviluppi e le evoluzioni del ramo**

*Idea direttrice:*

Gli impiegati di commercio che seguono gli sviluppi e le evoluzioni del loro ramo sono in grado di agire meglio all'interno dell'azienda e di capire meglio le necessità della clientela. Nel contesto aziendale si parla di sviluppi e di tendenze specifiche del ramo, ciò che crea i presupposti necessari affinché gli impiegati di commercio seguano in maniera autonoma gli sviluppi economici.

*Obiettivo generale:*

1.5.1 Gli impiegati di commercio usano i canali informativi a disposizione e si mostrano interessati agli sviluppi del loro ramo.

## **1.6 Processi aziendali**

*Idea direttrice:*

I processi aziendali razionali favoriscono il successo dell'azienda. Tali processi sono un presupposto per un'elevata soddisfazione della clientela. Per questo motivo è importante che gli impiegati di commercio sappiano descriverli, eseguirli e realizzarli.

*Obiettivo generale:*

1.6.1 Gli impiegati di commercio si impegnano sempre a comprendere e ad analizzare semplici processi aziendali ed eventualmente a formulare proposte.

## **1.7 Conoscere il ramo in base al modello di guida metodica dell'associazione professionale**

*Idea direttrice:*

Oltre alle conoscenze professionali generali, gli impiegati di commercio devono avere anche conoscenze specifiche del loro ramo. Tali conoscenze sono indispensabili per avere successo nell'attività professionale quotidiana e sono descritte nel modello di guida metodica del ramo. L'azienda è tenuta a trasmettere i contenuti di tale guida metodica.

## **2 Informazione, comunicazione, amministrazione**

### **2.1 Utilizzare tecnologie attuali**

*Idea direttrice:*

Nell'economia, la gestione delle informazioni e l'uso delle tecnologie hanno un ruolo fondamentale e sono un importante fattore di successo soprattutto nei confronti della concorrenza internazionale. Ciò significa che gli impiegati di commercio dispongono di buone conoscenze strutturate sull'uso delle tecnologie informatiche e che comprendono i processi informatici. Una buona competenza dei mezzi di comunicazione elettronici è un presupposto basilare per poter operare in campo economico.

*Obiettivo generale:*

2.1.1 Gli impiegati di commercio dimostrano dimestichezza nell'utilizzo delle attuali tecnologie della comunicazione.

*Obiettivo generale:*

2.1.2 Gli impiegati di commercio si mostrano interessati a utilizzare il computer per svolgere il proprio lavoro, per risolvere i problemi e per procurarsi le informazioni necessarie.

*Obiettivo generale:*

- 2.1.3 Gli impiegati di commercio sono abituati ad utilizzare le tecnologie informatiche per pianificare e svolgere i compiti loro affidati.

*Obiettivo generale:*

- 2.1.4 Gli impiegati di commercio comprendono l'importanza di un approccio responsabile alle informazioni. Sono consapevoli del loro significato economico e sociale.

## **2.2**

### **Utilizzare forme, mezzi e tecniche di comunicazione**

*Idea direttrice:*

Per comunicare ed elaborare in modo ottimale le informazioni, è indispensabile la partecipazione attiva di tutti. Per questo motivo, tutti gli impiegati di commercio dovrebbero saper prendere decisioni stilisticamente e tecnicamente corrette.

La documentazione viene allestita in base alla clientela in modo strutturato e, nella misura del possibile, in maniera standardizzata. I clienti desiderano che la documentazione offra loro una visione d'insieme dei prodotti e dei servizi dell'azienda. Per questo motivo, gli impiegati di commercio devono essere in grado di allestire la documentazione a seconda delle esigenze del ramo.

*Obiettivo generale:*

- 2.2.1 Gli impiegati di commercio sono in grado di scegliere, sulla base delle indicazioni dell'azienda, le forme, i mezzi e le tecniche di comunicazione da utilizzare a seconda della situazione.

*Obiettivo generale:*

- 2.2.2 Gli impiegati di commercio si impegnano a organizzare i processi di lavoro in modo consapevole ed efficiente, utilizzando strumenti e apparecchiature adatte in modo sensato.

*Obiettivo generale:*

- 2.2.3 Gli impiegati di commercio allestiscono la documentazione con professionalità.

*Obiettivo generale:*

- 2.2.4 Gli impiegati di commercio sono consapevoli del fatto che le nuove tecnologie di elaborazione delle informazioni e della comunicazione portano con sé nuove regole comportamentali e nuove modalità di lavoro.

## 2.3

### Conoscenze di base di ergonomia e di ecologia

#### *Idea direttrice:*

Un comportamento ergonomico sul posto di lavoro previene danni alla salute. Oggi, nessuno può fare a meno di assumere un comportamento ecologico nello svolgimento della propria professione. Gli impiegati di commercio dimostrano di essere sensibili e aperti nei confronti delle tematiche e delle misure ergonomiche ed ecologiche.

#### *Obiettivo generale:*

2.3.1 Gli impiegati di commercio sono disposti a impegnarsi a favore di misure ecologiche.

#### *Obiettivo generale:*

2.3.2 Gli impiegati di commercio sono in grado di organizzare il proprio posto di lavoro tenendo conto degli aspetti ecologici, economici, sociali e sanitari.

#### *Obiettivo generale:*

2.3.3 Gli impiegati di commercio organizzano il loro posto di lavoro secondo criteri ergonomici.

## 2.4

### Documentare ed archiviare

#### *Idea direttrice:*

La relazione esistente fra il singolo e la comunità e il suo ambiente acquista una nuova prospettiva se la si considera dal punto di vista della protezione e della sicurezza dei dati. La protezione e la sicurezza delle informazioni sono presupposti fondamentali per l'economia.

Le disposizioni legali obbligano le aziende a tenere un archivio e a conservare i documenti. Per questo motivo, gli impiegati di commercio devono conoscere gli obblighi legali concernenti la conservazione di dati e documenti come pure l'importanza di un archivio nel contesto dell'azienda di tirocinio. Gli impiegati di commercio devono inoltre essere in grado di organizzare, gestire e utilizzare un archivio in modo sistematico.

#### *Obiettivo generale:*

2.4.1 Gli impiegati di commercio sono in grado di adottare precauzioni per evitare la perdita di dati e per proteggere i dati da un uso illecito e di comportarsi di conseguenza.

#### *Obiettivo generale:*

2.4.2 Gli impiegati di commercio trattano i dati di ogni genere in modo responsabile e discreto.

#### *Obiettivo generale:*

2.4.3 Gli impiegati di commercio utilizzano archivi e i relativi atti correttamente, tenendo conto dei casi e della situazione.

## 2.5

### Utilizzare il linguaggio economico e settoriale

*Idea direttrice:*

L'utilizzo di un linguaggio economico moderno con messaggi orientati alla clientela rappresenta per gli impiegati di commercio la base di ogni comunicazione. Una comunicazione scritta efficiente richiede molto intuito nei confronti delle aspettative degli interlocutori. Comunicare con una corrispondenza orientata alla clientela è impegnativo. Per questo motivo, gli impiegati di commercio dispongono delle nozioni di base per negoziare in maniera efficace e di un vocabolario specifico dell'azienda. Nelle comunicazioni scritte, gli impiegati di commercio utilizzano i modelli in modo appropriato.

*Obiettivo generale:*

- 2.5.1 Gli impiegati di commercio sono in grado di redigere documenti semplici tenendo conto dei destinatari, degli aspetti aziendali e giuridici. E' importante per loro disporre di un vocabolario commerciale e specifico del ramo.

*Obiettivo generale:*

- 2.5.2 Gli impiegati di commercio si impegnano a redigere in modo coerente documenti standardizzati e non, a raccogliere e a trasmettere correttamente le informazioni e a dare una forma gradevole e graficamente appropriata ai testi.

*Obiettivo generale:*

- 2.5.3 Gli impiegati di commercio sono consapevoli che nel mondo economico è indispensabile comunicare, tenendo conto della situazione e del destinatario.

*Obiettivo generale:*

- 2.5.4 Gli impiegati di commercio sono in grado di redigere documenti in base alle istruzioni ricevute e a redigere in forma scritta degli accordi orali.

*Obiettivo generale:*

- 2.5.5 Gli impiegati di commercio danno prova di dimestichezza nel compilare moduli (corrispondenza tramite moduli) in modo da evitare ulteriori richieste di informazioni.

*Obiettivo generale:*

- 2.5.6 Gli impiegati di commercio redigono testi personali credibili.

### 3 **Economia e società**

#### 3.1 **Capire i presupposti dell'economia mondiale e riconoscere le interazioni fra aziende e mondo circostante**

*Idea direttrice:*

Le aziende svolgono la loro attività in un contesto economico, sociale e geografico ben preciso. I processi aziendali influenzano questo contesto. Gli impiegati di commercio sono in grado di valutare le ripercussioni dell'economia sul benessere generale e si comportano da professionisti e cittadini responsabili.

*Obiettivo generale:*

3.1.1 Sia nella vita professionale sia in quella privata gli impiegati di commercio agiscono nel rispetto dei principi etici.

*Obiettivo generale:*

3.1.2 Gli impiegati di commercio si interessano all'attualità economica, in particolare a quella svizzera ed europea. Sono in grado di riconoscere i nessi economici a livello di economia politica e mondiale e le loro ripercussioni sull'azienda e su loro stessi. Gli impiegati di commercio comprendono i processi di politica economica e le misure di controllo.

*Obiettivo generale:*

3.1.3 Con la loro mentalità gli impiegati di commercio dimostrano comprensione per altre culture e società. Riconoscono le interdipendenze tra paesi industrializzati e paesi in via di sviluppo come pure le interazioni fra risorse naturali e sviluppo economico.

*Obiettivo generale:*

3.1.4 Gli impiegati di commercio si confrontano con i servizi di attualità dei mezzi d'informazione e traggono le proprie conclusioni comprensibili per altri.

*Obiettivo generale:*

3.1.5 Nella loro vita professionale quotidiana gli impiegati di commercio agiscono in modo responsabile tenendo conto sia delle esigenze economiche sia di quelle ecologiche.

#### 3.2 **Riconoscere le caratteristiche e i problemi dello Stato, dell'economia e della società**

*Idea direttrice:*

E' indispensabile che gli impiegati di commercio siano informati sull'attualità. Riconoscendo i nessi tra Stato, società ed economia mondiale, sono in grado di valutare e di capire il loro ruolo nella vita politica, economica e sociale. Gli impiegati di commercio sono in grado di farsi un'opinione propria e fondata sui problemi politici e sociali.

*Obiettivo generale:*

- 3.2.1 Gli impiegati di commercio si interessano alle questioni riguardanti la convivenza sociale, ai meccanismi democratici delle istituzioni pubbliche e ai processi politici.

*Obiettivo generale:*

- 3.2.2 Gli impiegati di commercio seguono l'attualità politica sui mezzi di informazione.

*Obiettivo generale:*

- 3.2.3 Gli impiegati di commercio partecipano attivamente alla vita sociale ed economica.

*Obiettivo generale:*

- 3.2.4 Gli impiegati di commercio sono disposti a rivedere le loro opinioni sui problemi socio-politici e si dimostrano aperti nei confronti di opinioni diverse dalle loro.

### **3.3 Definire il contesto economico-aziendale e illustrare le possibilità d'intervento.**

*Idea direttrice:*

Le aziende di successo possono contare su collaboratori che condividono gli obiettivi aziendali. Pertanto, gli impiegati di commercio riconoscono le problematiche dell'azienda e partecipano ai processi aziendali.

*Obiettivo generale:*

- 3.3.1 Gli impiegati di commercio sono in grado di sbrigare lavori che riguardano il traffico dei pagamenti in modo economico e risparmiando tempo.

*Obiettivo generale:*

- 3.3.2 Gli impiegati di commercio conoscono i principi che stanno alla base del finanziamento dell'azienda e sanno paragonare le possibilità di investimenti di capitale.

*Obiettivo generale:*

- 3.3.3 Gli impiegati di commercio si interessano ai processi aziendali. Sono in grado di valutare processi semplici e di formulare eventuali proposte di miglioramento.

*Obiettivo generale:*

- 3.3.4 Gli impiegati di commercio sanno affrontare i rischi più comuni sia in ambito privato sia in quello professionale.

*Obiettivo generale:*

- 3.3.5 Gli impiegati di commercio conoscono i principi e gli strumenti della politica del personale.



*Obiettivo generale:*

3.3.6 Gli impiegati di commercio conoscono gli strumenti che permettono di avere successo sul mercato e illustrano, sulla base di casi semplici, le migliori possibilità d'intervento.

*Obiettivo generale:*

3.3.7 Nell'esercizio della propria attività, gli impiegati di commercio si orientano alle necessità dei propri interlocutori, in particolare della propria clientela. Riconoscono le esigenze poste all'azienda e tengono in considerazione le interazioni tra azienda e ambiente, come pure i conflitti di interesse che ne risultano.

*Obiettivo generale:*

3.3.8 Gli impiegati di commercio conoscono le fasi dei processi aziendali alla base della fornitura di una prestazione, quali l'approvvigionamento e la produzione.

## **3.4 Utilizzare la contabilità**

*Idea direttrice:*

La contabilità fornisce importanti basi decisionali per la conduzione dell'azienda. Durante la formazione, i futuri impiegati di commercio imparano a tenere e a chiudere la contabilità.

*Obiettivo generale:*

3.4.1 Gli impiegati di commercio sanno tenere e chiudere correttamente la contabilità di un'azienda purché si tratti di una contabilità semplice.

*Obiettivo generale:*

3.4.2 Gli impiegati di commercio conoscono i calcoli correnti del traffico commerciale.

## **3.5 Integrare nella vita quotidiana le strutture ed i procedimenti giuridici**

*Idea direttrice:*

Gli impiegati di commercio conoscono le interazioni tra contesto economico, aziendale e giuridico. Per potersi orientare, dispongono delle necessarie nozioni giuridiche di base.

*Obiettivo generale:*

3.5.1 Gli impiegati di commercio sanno riconoscere semplici questioni giuridiche che si presentano sia nella loro vita professionale sia in quella privata. Ricorrendo al Codice delle obbligazioni (CO) e al Codice civile svizzero (CC) propongono soluzioni a tali problemi.

*Obiettivo generale:*

- 3.5.2 Gli impiegati di commercio riconoscono le principali forme giuridiche di un'azienda e le loro ripercussioni sulla stessa.

## **4 Prima lingua nazionale (lingua standard)**

### **4.1 Conoscere e applicare le basi della lingua**

*Idea direttrice:*

La comunicazione orale e scritta sta alla base delle attività quotidiane degli impiegati di commercio. La comunicazione contribuisce al loro successo personale e professionale ed al successo dell'azienda. Un uso adeguato della lingua permette di esprimersi in modo chiaro e adeguato all'interlocutore e aumenta la comprensione. Per questo motivo, è importante che gli impiegati di commercio sappiano esprimersi linguisticamente in modo corretto e appropriato.

*Obiettivo generale:*

- 4.1.1 Nelle conversazioni e nella corrispondenza, gli impiegati di commercio si dimostrano aperti e tengono conto degli aspetti basilari della comunicazione.

*Obiettivo generale:*

- 4.1.2 Gli impiegati di commercio si impegnano ad usare la lingua in modo corretto.

*Obiettivo generale:*

- 4.1.3 Gli impiegati di commercio scelgono le costruzioni ed il vocabolario tenendo conto della situazione e del destinatario.

### **4.2 Capire i testi e riconoscerne i messaggi**

*Idea direttrice:*

Nello svolgimento della loro attività quotidiana, gli impiegati di commercio hanno a che fare con i testi più svariati, ciò che amplia il loro orizzonte linguistico e culturale. La capacità di capire vari tipi di testi e di riconoscerne i messaggi permette agli impiegati di commercio di agire e di reagire di conseguenza.

*Obiettivo generale:*

- 4.2.1 Di fronte ad un testo, gli impiegati di commercio reagiscono a seconda della situazione. Utilizzano metodi appropriati per capire il contenuto, la struttura e il messaggio del testo.

*Obiettivo generale:*

- 4.2.2 Gli impiegati di commercio leggono e capiscono dei testi e si formano un'opinione in merito. Sono sensibili alla letteratura che considerano un arricchimento.

### **4.3 Redigere testi orientati agli obiettivi**

*Idea direttrice:*

Gli impiegati di commercio redigono testi semplici, prestando attenzione alla struttura, alla formulazione e alla chiarezza. Elaborando testi orientati ai fatti che tengano conto del destinatario, gli impiegati di commercio comunicano per iscritto in modo efficace.

*Obiettivo generale:*

4.3.1 Gli impiegati di commercio sono consapevoli del fatto che determinate situazioni richiedono testi specifici. Riportano i fatti in maniera chiara, coerente e corretta e illustrano fattispecie e opinioni in modo preciso e logico.

### **4.4 Ascoltare e capire il messaggio dell'interlocutore**

*Idea direttrice:*

Per gli impiegati di commercio rivestono particolare importanza sia la comunicazione verbale sia quella non verbale. Chi capisce correttamente ciò che ha visto e sentito e sa reagire adeguatamente, comunica in modo più efficace. Gli impiegati di commercio sono disposti a riflettere sul loro modo di comportarsi durante la conversazione.

*Obiettivo generale:*

4.4.1 Gli impiegati di commercio sono sensibili sia alla comunicazione verbale sia a quella non verbale.

*Obiettivo generale:*

4.4.2 Gli impiegati di commercio sono in grado di seguire conversazioni, discussioni e discorsi. Capiscono quanto viene detto, riconoscono il messaggio di chi parla e reagiscono in maniera adeguata.

*Obiettivo generale:*

4.4.3 Gli impiegati di commercio sono in grado di capire i contenuti e i messaggi di un'immagine e di esprimerli a parole.

### **4.5 Presentare e sostenere punti di vista**

*Idea direttrice:*

Chi sa presentare e difendere fattispecie e punti di vista risulta molto efficace. A questo scopo, gli impiegati di commercio utilizzano i metodi e le tecniche necessari.

*Obiettivo generale:*

4.5.1 Gli impiegati di commercio sanno distinguere i fatti dalle opinioni.

*Obiettivo generale:*

- 4.5.2 Gli impiegati di commercio sono disposti a partecipare ai processi di *opinion making*. Raccolgono fatti, sanno immedesimarsi negli altri, riconoscono la forza persuasiva delle argomentazioni efficaci e di una buona presentazione. Rispettano le opinioni altrui.

## **4.6 Saper utilizzare i mezzi d'informazione**

*Idea direttrice:*

Le informazioni culturali, sociali, politiche ed economiche vengono diffuse dai mezzi d'informazione. Gli impiegati di commercio sono in grado di procurarsi le informazioni importanti per la loro attività professionale, di valutarle e di utilizzarle nella loro vita professionale e privata.

*Obiettivo generale:*

- 4.6.1 Gli impiegati di commercio sono coscienti dell'importanza e dell'influsso dei diversi mass media.

*Obiettivo generale:*

- 4.6.2 Gli impiegati di commercio sono disposti ad utilizzare i mass media come fonte d'informazione per la loro attività professionale e la loro vita privata. Essi valutano le informazioni in modo critico e ne verificano la qualità.

## **5 Lingue straniere (obbligatorie: seconda lingua nazionale o inglese; facoltative: altre lingue)**

### **5.1 Interazione: scambiarsi informazioni orali e scritte**

*Idea direttrice:*

Gli scambi d'informazioni orali e scritti rivestono un'importanza decisiva per i processi aziendali. Durante i contatti professionali occorre agire tenendo conto dell'interlocutore e degli obiettivi. Anche nella sfera privata la comunicazione orale e, in misura minore, quella scritta, svolgono un ruolo importante. Gli impiegati di commercio sono in grado di comunicare ricorrendo a mezzi molto semplici, sia in ambito privato sia in quello professionale.

*Obiettivo generale:*

- 5.1.1 Gli impiegati di commercio sono disposti a partecipare a colloqui brevi e semplici su temi a loro familiari, inerenti alla loro vita professionale e privata.

*Obiettivo generale:*

5.1.2 Gli impiegati di commercio sono disposti a richiedere e a fornire informazioni semplici per iscritto riguardanti la loro attività professionale o la loro persona.

*Obiettivo generale:*

5.1.3 Gli impiegati di commercio si mostrano interessati a instaurare un dialogo con terzi sulla sfera privata e professionale.

## **5.2 Comprensione: capire informazioni orali e scritte**

*Idea direttrice:*

Durante la loro attività professionale, gli impiegati di commercio hanno a che fare con diversi testi orali standardizzati e – in misura minore – con testi scritti. Le competenze linguistiche acquisite permettono loro di capire semplici testi standardizzati riguardanti la loro stretta sfera professionale o privata.

*Obiettivo generale:*

5.2.1 Gli impiegati di commercio sono interessati alle informazioni orali provenienti da fonti diverse e sono disposti ad ascoltare interlocutori che parlano un'altra lingua.

*Obiettivo generale:*

5.2.2 Gli impiegati di commercio sono disposti a ricavare informazioni da testi brevi e semplici.

## **5.3 Produzione: fornire informazioni orali e scritte**

(Nessuna idea direttrice, né obiettivi generali e particolari. L'espressione scritta viene presa in considerazione nell'interazione. Le produzioni scritte più lunghe non sono previste per il profilo B).

## **5.4 Mediazione: trasmettere informazioni orali e scritte**

*Idea direttrice:*

Durante la loro attività professionale, gli impiegati di commercio si muovono parzialmente in un contesto plurilingue. Trasmettono informazioni semplici scambiate tra persone che parlano lingue diverse.

*Obiettivo generale:*

5.4.1 Gli impiegati di commercio sono disposti a fare da mediatori tra persone che non parlano la stessa lingua.

## **5.5 Conoscere e applicare le basi della lingua straniera**

*Idea direttrice:*

Saper comunicare in una lingua straniera facilita il contatto con persone di altre lingue, sia a livello privato sia professionale. Per gli impiegati di commercio è particolarmente utile saper parlare un'altra lingua nazionale o l'inglese. Gli impiegati di commercio dispongono degli strumenti necessari per capire e parlare queste lingue.

*Obiettivo generale:*

- 5.5.1 Gli impiegati di commercio sono interessati ad approfondire le loro conoscenze linguistiche.

*Obiettivo generale:*

- 5.5.2 Gli impiegati di commercio sono disposti a riconoscere le difficoltà linguistiche e a superarle con mezzi ausiliari adeguati.

## **6 Competenze professionali e di apprendimento del profilo E**

### **1 Ramo e azienda**

#### **1.1 Riconoscere le necessità della clientela**

*Idea direttrice:*

Alla base del successo dell'azienda vi è, tra l'altro, la capacità di riconoscere le necessità della clientela. Durante un colloquio molti clienti si aspettano che vengano presi in considerazione i loro bisogni. Per questo motivo è importante che gli impiegati di commercio procedano ad un'analisi precisa della situazione. Rispetto a questa priorità, l'offerta di prodotti e servizi passa in secondo piano.

*Obiettivo generale:*

- 1.1.1 Durante un colloquio di vendita e/o consulenza, gli impiegati di commercio danno prova di professionalità, individuando le necessità della clientela tramite domande aperte.

*Obiettivo generale:*

- 1.1.2 Gli impiegati di commercio capiscono quanto sia importante definire esattamente le necessità della clientela ai fini di proposte proficue.

*Obiettivo generale:*

- 1.1.3 Durante la loro formazione, gli impiegati di commercio diventano consapevoli dell'importanza del loro aspetto e del loro modo di comportarsi di fronte alla clientela.

#### **1.2 Fornire prodotti e servizi dell'azienda**

*Idea direttrice:*

Il successo dell'azienda dipende, a lungo termine, dalla qualità dei prodotti e dei servizi forniti, come pure da una vendita professionale degli stessi. Per questo motivo è determinante trasmettere nozioni valide sui prodotti, utilizzare tecniche di vendita che tengano conto delle necessità della clientela e assumere un atteggiamento professionale nei confronti della qualità del servizio.

*Obiettivo generale:*

1.2.1 Gli impiegati di commercio si impegnano a contribuire costantemente ad un'ottimale qualità dei servizi offerti dall'azienda.

*Obiettivo generale:*

1.2.2 Gli impiegati di commercio dispongono delle capacità necessarie per fornire prodotti e servizi in modo convincente tenendo conto delle necessità della clientela.

### **1.3**

#### **Conoscere i prodotti alternativi e della concorrenza**

*Idea direttrice:*

Per avere successo, gli impiegati di commercio osservano il mercato e conoscono i prodotti e i servizi dell'eventuale concorrenza. Riflettono inoltre su modalità alternative di offrire prestazioni.

*Obiettivo generale:*

1.3.1 Gli impiegati di commercio sono disposti a seguire costantemente gli sviluppi dei propri prodotti e di quelli della concorrenza e ad imparare a riconoscere le differenze tra i vari prodotti.

*Obiettivo generale:*

1.3.2 Gli impiegati di commercio sono disposti a reagire alle obiezioni della clientela e a illustrare i vantaggi dei prodotti e/o dei servizi della loro azienda rispetto a quelli alternativi e/o della concorrenza in modo convincente.

### **1.4**

#### **Immagine e obiettivi dell'azienda**

*Idea direttrice:*

Ogni azienda svolge la propria attività orientata agli obiettivi. Di conseguenza, per poter rappresentare l'azienda verso l'esterno e capire i processi e le decisioni economico-aziendali è fondamentale conoscere gli obiettivi della propria azienda.

*Obiettivo generale:*

1.4.1 Gli impiegati di commercio sono consapevoli dell'importanza dell'immagine dell'azienda per il clima e le condizioni di lavoro all'interno dell'azienda.

*Obiettivo generale:*

1.4.2 Gli impiegati di commercio si impegnano, nell'ambito del proprio lavoro, a mettere in pratica in maniera ottimale gli obiettivi dell'azienda.

*Obiettivo generale:*

1.4.3 Gli impiegati di commercio sono in grado di comprendere gli effetti della gestione aziendale della qualità sui processi di lavoro.

*Obiettivo generale:*

1.4.4 Per gli impiegati di commercio è evidente lavorare in funzione degli obiettivi.

## **1.5 Seguire gli sviluppi e le evoluzioni del ramo**

*Idea direttrice:*

Gli impiegati di commercio informati al meglio sugli sviluppi e le evoluzioni del loro ramo sono in grado di agire meglio all'interno dell'azienda e di capire meglio le necessità della clientela. Hanno le competenze necessarie per affrontare il futuro. Nel contesto aziendale si parla di sviluppi e di tendenze specifiche del ramo, ciò crea i presupposti necessari affinché gli impiegati di commercio seguano in maniera autonoma gli sviluppi economici.

*Obiettivo generale:*

1.5.1 Gli impiegati di commercio acquisiscono le informazioni specifiche sul loro ramo approfittando dei canali informativi a loro disposizione e mostrandosi interessati agli sviluppi del loro campo.

## **1.6 Processi aziendali**

*Idea direttrice:*

I processi aziendali razionali favoriscono il successo dell'azienda. Tali processi sono un presupposto per fornire in tempo i prodotti. Per questo motivo è importante che gli impiegati di commercio sappiano descriverli, analizzarli e realizzarli.

*Obiettivo generale:*

1.6.1 Gli impiegati di commercio si impegnano sempre a comprendere e ad analizzare i processi aziendali ed eventualmente a proporre dei miglioramenti.

## **1.7 Conoscenze del ramo in base al modello di guida metodica dell'associazione professionale**

*Idea direttrice:*

Oltre alle conoscenze professionali generali, gli impiegati di commercio devono possedere anche conoscenze specifiche del loro ramo. Tali conoscenze sono indispensabili per avere successo nell'attività professionale quotidiana e sono descritte nel modello di guida metodica del ramo. L'azienda è tenuta a trasmettere i contenuti di tale guida metodica.



## **2 Informazione, comunicazione, amministrazione**

### **2.1 Utilizzare tecnologie attuali**

*Idea direttrice:*

Nell'economia, la gestione delle informazioni e l'uso delle tecnologie hanno un ruolo fondamentale e sono un importante fattore di successo soprattutto nei confronti della concorrenza internazionale. Ciò implica che gli impiegati di commercio dispongano di buone conoscenze strutturate sull'uso delle tecnologie informatiche e che comprendano i processi informatici. Una buona competenza dei mezzi di comunicazione elettronici è un presupposto basilare per poter operare in campo economico.

*Obiettivo generale:*

2.1.1 Gli impiegati di commercio danno prova di dimestichezza nell'utilizzo delle attuali tecnologie della comunicazione.

*Obiettivi generali:*

2.1.2 Gli impiegati di commercio si dimostrano interessati a utilizzare il computer per svolgere il proprio lavoro e per risolvere i problemi.

*Obiettivo generale:*

2.1.3 Gli impiegati di commercio sono abituati ad utilizzare le tecnologie informatiche per pianificare e svolgere i compiti loro affidati.

*Obiettivo generale:*

2.1.4 Gli impiegati di commercio comprendono l'importanza di un approccio responsabile alle informazioni. Sono consapevoli del loro significato economico e sociale e, di conseguenza, ne fanno uso in modo responsabile.

### **2.2 Utilizzare forme, mezzi e tecniche di comunicazione**

*Idea direttrice:*

Per comunicare ed elaborare in maniera ottimale le informazioni, è indispensabile la partecipazione attiva di tutti. Per questo motivo gli impiegati di commercio devono saper prendere decisioni stilisticamente e tecnicamente corrette.

La documentazione viene allestita in base alla clientela in modo strutturato e, nella misura del possibile, in maniera standardizzata. I clienti desiderano che la documentazione offra loro una visione d'insieme dei prodotti e dei servizi dell'azienda. Per questo motivo, gli impiegati di commercio devono essere in grado di allestire la documentazione a seconda delle esigenze del ramo.

*Obiettivo generale:*

- 2.2.1 Gli impiegati di commercio sono in grado di scegliere, sulla base delle indicazioni dell'azienda, le forme, i mezzi e le tecniche di comunicazione da utilizzare a seconda della situazione.

*Obiettivo generale:*

- 2.2.2 Gli impiegati di commercio si impegnano a organizzare i processi di lavoro in modo consapevole ed efficace, utilizzando strumenti e apparecchiature adatte in modo sensato.

*Obiettivo generale:*

- 2.2.3 Gli impiegati di commercio allestiscono la documentazione con professionalità.

*Obiettivo generale:*

- 2.2.4 Gli impiegati di commercio sono consapevoli del fatto che le nuove tecnologie di elaborazione delle informazioni e della comunicazione portano con sé nuove regole comportamentali.

## **2.3**

### **Conoscenze di base di ergonomia e di ecologia**

*Idea direttrice:*

Un comportamento ergonomico sul posto di lavoro previene danni alla salute. Oggi nessuno può fare a meno di assumere un comportamento ecologico nello svolgimento della propria professione. Gli impiegati di commercio dimostrano di essere sensibili e aperti nei confronti delle tematiche e delle misure ergonomiche ed ecologiche.

*Obiettivo generale:*

- 2.3.1 Gli impiegati di commercio sono disposti a impegnarsi a favore di misure ecologiche.

*Obiettivo generale:*

- 2.3.2 Gli impiegati di commercio sono in grado di organizzare il proprio posto di lavoro tenendo conto degli aspetti ecologici, economici, sociali e sanitari.

*Obiettivo generale:*

- 2.3.3 Gli impiegati di commercio organizzano il loro posto di lavoro secondo criteri ergonomici.

## **2.4**

### **Documentare e archiviare**

*Idea direttrice:*

La relazione esistente fra il singolo e la comunità acquista una nuova prospettiva se la si considera dal punto di vista della protezione e della sicurezza dei dati. La protezione e la sicurezza delle informazioni sono presupposti fondamentali per l'economia.

Le disposizioni legali obbligano le aziende a tenere un archivio e a conservare i documenti. Per questo motivo, gli impiegati di commercio devono conoscere gli obblighi legali concernenti la conservazione di dati e documenti come pure l'importanza di un archivio nel contesto dell'azienda di tirocinio. Gli impiegati di commercio devono inoltre essere in grado di organizzare, gestire e utilizzare un archivio in modo sistematico.

*Obiettivo generale:*

2.4.1 Gli impiegati di commercio sono in grado di adottare precauzioni per evitare la perdita di dati e per proteggere i dati da un uso illecito e di comportarsi di conseguenza.

*Obiettivo generale:*

2.4.2 Gli impiegati trattano i dati di ogni genere in modo responsabile e discreto.

*Obiettivo generale:*

2.4.3 Gli impiegati di commercio utilizzano gli archivi e i relativi atti correttamente tenendo conto dei casi e delle situazioni.

## **2.5**

### **Utilizzare il linguaggio economico e settoriale**

*Idea direttrice:*

L'utilizzo di un linguaggio economico moderno con messaggi orientati alla clientela rappresenta per gli impiegati di commercio la base di ogni comunicazione. Una comunicazione scritta efficiente richiede molto intuito nei confronti delle aspettative dell'interlocutore. Comunicare con una corrispondenza orientata alla clientela è impegnativo. Per questo motivo, gli impiegati di commercio dispongono delle nozioni di base per negoziare in maniera efficace ed efficiente e di un vocabolario settoriale e specifico dell'azienda. Nelle comunicazioni scritte, gli impiegati di commercio utilizzano i modelli in modo appropriato.

*Obiettivo generale:*

2.5.1 Gli impiegati di commercio mostrano dimestichezza nella redazione di documenti, tenendo conto dei destinatari, degli aspetti aziendali e giuridici. Gli impiegati di commercio dispongono di un vocabolario commerciale e specifico del ramo.

*Obiettivo generale:*

2.5.2 Gli impiegati di commercio si impegnano a redigere documenti in modo coerente, seguendo un'argomentazione chiara e concisa. Essi si impegnano inoltre a raccogliere e a trasmettere correttamente le informazioni e a dare una forma gradevole e graficamente appropriata ai testi.

*Obiettivo generale:*

- 2.5.3 Gli impiegati di commercio sono consapevoli che nel mondo economico è indispensabile comunicare tenendo conto della situazione e del destinatario.

*Obiettivo generale:*

- 2.5.4 Gli impiegati di commercio sono in grado di redigere documenti in maniera convincente e mettere per iscritto accordi verbali.

### **3 Economia e società**

#### **3.1 Capire i presupposti dell'economia mondiale e riconoscere le interazioni fra aziende e mondo circostante**

*Idea direttrice:*

Le aziende svolgono la loro attività in un contesto economico, sociale e geografico ben preciso. I processi aziendali influenzano questo contesto. Gli impiegati di commercio sono in grado di valutare le ripercussioni dell'economia sul benessere generale e si comportano da professionisti e cittadini responsabili.

*Obiettivo generale:*

- 3.1.1 Sia nella vita professionale sia in quella privata, gli impiegati di commercio agiscono nel rispetto dei principi etici.

*Obiettivo generale:*

- 3.1.2 Gli impiegati di commercio si interessano all'attualità economica, in particolare a quella svizzera ed europea. Sono in grado di riconoscere i nessi a livello di economia politica e di economia mondiale e le loro ripercussioni sull'azienda e su loro stessi. Gli impiegati di commercio comprendono i processi di politica economica e le misure di controllo.

*Obiettivo generale:*

- 3.1.3 Con la loro mentalità, gli impiegati di commercio dimostrano comprensione per altre culture e società. Riconoscono le interdipendenze tra paesi industrializzati e paesi in via di sviluppo, come pure le interazioni fra risorse naturali e sviluppo economico.

*Obiettivo generale:*

- 3.1.4 Gli impiegati di commercio si confrontano con i servizi di attualità dei mezzi d'informazione e traggono le loro conclusioni comprensibili per altri.

*Obiettivo generale:*

3.1.5 Nella loro vita professionale, gli impiegati di commercio agiscono in modo responsabile tenendo conto sia delle esigenze economiche sia di quelle ecologiche.

### **3.2 Riconoscere le caratteristiche e i problemi dello Stato, dell'economia e della società**

*Idea direttrice:*

E' indispensabile che gli impiegati di commercio siano informati sull'attualità. Riconoscendo i nessi tra Stato, società ed economia mondiale, sono in grado di valutare e di capire il loro ruolo nella vita politica, economica e sociale. Gli impiegati di commercio sono in grado di farsi un'opinione propria e fondata sui problemi politici e sociali complessi.

*Obiettivo generale:*

3.2.1 Gli impiegati di commercio si interessano alle questioni riguardanti la convivenza sociale, ai meccanismi democratici delle istituzioni pubbliche e ai processi politici.

*Obiettivo generale:*

3.2.2 Gli impiegati di commercio seguono l'attualità politica sui mezzi di informazione.

*Obiettivo generale:*

3.2.3 Gli impiegati di commercio partecipano attivamente alla vita sociale ed economica.

*Obiettivo generale:*

3.2.4 Gli impiegati di commercio sono disposti a rivedere le loro opinioni su problemi socio-politici e si dimostrano aperti nei confronti di opinioni diverse dalle loro.

### **3.3 Definire il contesto economico-aziendale e illustrare le possibilità d'intervento.**

*Idea direttrice:*

Le aziende di successo possono contare su collaboratori che condividono gli obiettivi aziendali. Pertanto, gli impiegati di commercio riconoscono le problematiche dell'azienda e partecipano ai processi aziendali.

*Obiettivo generale:*

3.3.1 Gli impiegati di commercio sono in grado di sbrigare lavori che riguardano il traffico dei pagamenti in modo economico e risparmiando tempo.

*Obiettivo generale:*

- 3.3.2 Gli impiegati di commercio conoscono i principi che stanno alla base del finanziamento dell'azienda e sanno confrontare le varie possibilità di investimenti di capitale.

*Obiettivo generale:*

- 3.3.3 Gli impiegati di commercio si interessano ai processi aziendali. Sono in grado di valutare processi semplici e di formulare eventuali proposte di miglioramento.

*Obiettivo generale:*

- 3.3.4 Gli impiegati sanno affrontare i rischi più comuni sia in ambito privato sia in quello professionale.

*Obiettivo generale:*

- 3.3.5 Gli impiegati di commercio conoscono gli strumenti e i principi della politica del personale.

*Obiettivo generale:*

- 3.3.6 Gli impiegati di commercio conoscono gli strumenti che permettono di avere successo sul mercato e illustrano, sulla base di casi semplici, le migliori possibilità d'intervento.

*Obiettivo generale:*

- 3.3.7 Nell'esercizio della propria attività, gli impiegati di commercio si orientano alle necessità dei propri interlocutori, in particolare della propria clientela. Riconoscono le esigenze poste all'azienda e tengono in considerazione le interazioni tra società e ambiente come pure i conflitti di interesse che ne risultano.

*Obiettivo generale:*

- 3.3.8 Gli impiegati di commercio conoscono le fasi dei processi aziendali alla base della fornitura di una prestazione quali l'approvvigionamento e la produzione.

## **3.4 Utilizzare e capire la contabilità come strumento di gestione**

*Idea direttrice:*

La contabilità fornisce importanti basi decisionali per la conduzione dell'azienda. Durante la formazione non si insegna unicamente a tenere la contabilità, ma si promuove la capacità di interpretare, analizzare e valutare i risultati, proponendo misure adeguate.

*Obiettivo generale:*

- 3.4.1 Gli impiegati di commercio sanno tenere e chiudere correttamente la contabilità di un'azienda. Conoscono inoltre i calcoli correnti del traffico commerciale.

*Obiettivo generale:*

3.4.2 Gli impiegati di commercio riconoscono le interazioni tra contabilità finanziaria e contabilità aziendale e sono in grado di procedere alla calcolazione dei costi e dei prezzi di vendita. Sono inoltre in grado di valutare la situazione economica di un'azienda sulla base di semplici rapporti di gestione.

### **3.5 Integrare nella vita quotidiana le strutture ed i procedimenti giuridici**

*Idea direttrice:*

Gli impiegati di commercio conoscono le interazioni tra contesto economico, aziendale e giuridico. Per potersi orientare, dispongono delle necessarie nozioni giuridiche di base.

*Obiettivo generale:*

3.5.1 Gli impiegati di commercio sanno riconoscere semplici questioni giuridiche che si presentano sia nella loro vita professionale sia in quella privata. Ricorrendo al Codice delle obbligazioni (CO) e al Codice civile svizzero (CC) propongono una soluzione a tali problemi.

*Obiettivo generale:*

3.5.2 Gli impiegati di commercio conoscono le principali forme giuridiche di un'azienda. In determinate situazioni, sono in grado di proporre una forma giuridica adeguata.

## **4 Prima lingua nazionale (lingua standard)**

### **4.1 Conoscere e applicare le basi della lingua**

*Idea direttrice:*

La comunicazione orale e scritta sta alla base delle attività quotidiane degli impiegati di commercio. La comunicazione contribuisce al loro successo personale e professionale e al successo dell'azienda. Un uso differenziato della lingua permette di esprimersi in modo chiaro e adeguato all'interlocutore e aumenta la comprensione. Per questo motivo è importante che gli impiegati di commercio sappiano esprimersi linguisticamente in modo corretto.

*Obiettivo generale:*

4.1.1 Nelle conversazioni e nella corrispondenza gli impiegati di commercio si mostrano aperti e tengono conto degli aspetti basilari della comunicazione.

*Obiettivo generale:*

4.1.2 Gli impiegati di commercio si impegnano a usare la lingua in modo corretto.

*Obiettivo generale:*

- 4.1.3 Gli impiegati di commercio sono sensibili alle strutture linguistiche; scelgono il vocabolario tenendo conto della contingenza e del destinatario.

## **4.2 Capire i testi e riconoscerne i messaggi**

*Idea direttrice:*

Nello svolgimento della loro attività quotidiana, gli impiegati di commercio hanno a che fare con i testi più svariati, ciò amplia il loro orizzonte linguistico e culturale. La capacità di capire vari tipi di testi e di riconoscerne i messaggi permette agli impiegati di commercio di agire e di reagire di conseguenza. Gli impiegati di commercio conoscono metodi per l'analisi e l'interpretazione di documenti scritti.

*Obiettivo generale:*

- 4.2.1 Di fronte ad un testo, gli impiegati di commercio reagiscono a seconda della situazione. Utilizzano metodi appropriati per capire il contenuto, la struttura, il modo di argomentare e il messaggio del testo.

*Obiettivo generale:*

- 4.2.2 Gli impiegati di commercio leggono e capiscono dei testi e si formano un'opinione in merito. Sono sensibili alla letteratura, che considerano un arricchimento.

## **4.3 Redigere testi in funzione degli obiettivi**

*Idea direttrice:*

Gli impiegati di commercio redigono diversi testi prestando attenzione alla struttura, alla formulazione e alla chiarezza. Elaborando testi in funzione di fatti che tengono conto del destinatario, gli impiegati di commercio sanno redigere con una certa efficacia.

*Obiettivo generale:*

- 4.3.1 Gli impiegati di commercio sono consapevoli del fatto che determinate situazioni richiedono testi specifici. Riportano i fatti in maniera chiara, coerente e corretta e illustrano fatti-specie e opinioni complesse in modo preciso e logico.

## **4.4 Ascoltare, capire e riconoscere il messaggio dell'interlocutore**

*Idea direttrice:*

Per gli impiegati di commercio rivestono particolare importanza sia la comunicazione verbale sia quella non verbale. Chi capisce correttamente ciò che ha visto e sentito e sa reagire adeguatamente, comunica in modo più efficace. Gli impiegati di commercio sono disposti a riflettere sul loro modo di comportarsi durante una conversazione.



*Obiettivo generale:*

- 4.4.1 Gli impiegati di commercio applicano con successo strategie di azione verbale e non verbale. Sono sensibili al tono di voce, al livello linguistico e ai mezzi stilistici.

*Obiettivo generale:*

- 4.4.2 Gli impiegati di commercio seguono conversazioni, discussioni e discorsi con interesse. Capiscono quanto viene detto, riconoscono il messaggio di chi parla e reagiscono in maniera adeguata.

*Obiettivo generale:*

- 4.4.3 Gli impiegati di commercio sono in grado di capire i contenuti e i messaggi di un'immagine e di esprimerli a parole.

## **4.5 Presentare e sostenere punti di vista**

*Idea direttrice:*

Chi sa presentare e difendere in modo convincente fattispecie e punti di vista risulta molto efficace. A questo scopo, gli impiegati di commercio utilizzano metodi e tecniche adeguati.

*Obiettivo generale:*

- 4.5.1 Gli impiegati di commercio sanno distinguere i fatti dalle opinioni.

*Obiettivo generale:*

- 4.5.2 Gli impiegati di commercio sono attenti a partecipare alla formazione di un'opinione. Raccolgono fatti, sanno immedesimarsi negli altri, riconoscono la forza persuasiva delle argomentazioni efficaci e di una buona presentazione. Rispettano le opinioni altrui.

*Obiettivo generale:*

- 4.5.3 Gli impiegati di commercio presentano contenuti e opinioni in maniera competente.

## **4.6 Saper utilizzare i mezzi di informazione**

*Idea direttrice:*

Le informazioni culturali, sociali, politiche ed economiche vengono diffuse dai mezzi di comunicazione. Gli impiegati di commercio sono in grado di procurarsi le informazioni importanti per la loro attività professionale, di valutarle e di utilizzarle nella loro vita professionale e privata.

*Obiettivo generale:*

- 4.6.1 Gli impiegati di commercio sono coscienti dell'importanza e dell'influsso dei diversi mass media.

*Obiettivo generale:*

- 4.6.2 Gli impiegati di commercio sono disposti ad utilizzare i mass media come fonte d'informazione per la loro attività professionale e la loro vita privata. Essi valutano le informazioni in modo critico e ne verificano la qualità.

## **5 Lingue straniere (obbligatorie: seconda lingua nazionale e inglese; facoltative: altre lingue)**

### **5.1 Interazione: scambiarsi informazioni orali e scritte**

*Idea direttrice:*

Gli scambi di informazioni orali e scritte rivestono un'importanza decisiva per i processi aziendali. Durante i contatti professionali occorre agire tenendo conto delle necessità della clientela e degli obiettivi. Anche nella sfera privata la comunicazione orale e quella scritta svolgono un ruolo importante. Gli impiegati di commercio sanno comunicare con successo ricorrendo a mezzi semplici, sia in ambito privato sia in quello professionale.

*Obiettivo generale:*

- 5.1.1 Gli impiegati di commercio sono disposti a partecipare e a sostenere colloqui brevi e semplici su temi a loro familiari, inerenti alla loro vita professionale e privata.

*Obiettivo generale:*

- 5.1.2 Gli impiegati di commercio sono disposti a scambiare informazioni per iscritto su temi riguardanti la loro attività professionale e la loro vita privata.

*Obiettivo generale:*

- 5.1.3 Gli impiegati di commercio si mostrano interessati a instaurare un dialogo con terzi sulla sfera privata e professionale.

### **5.2 Comprensione: capire informazioni orali e scritte**

*Idea direttrice:*

Durante la loro attività professionale, gli impiegati di commercio hanno a che fare con i più svariati testi orali e scritti. Le competenze linguistiche acquisite permettono loro di capire testi semplici e di carattere generale riguardanti la loro attività in campo commerciale.

*Obiettivo generale:*

- 5.2.1 Gli impiegati di commercio sono interessati alle informazioni orali provenienti dai mass media e sono disposti ad ascoltare interlocutori che parlano un'altra lingua in occasione di colloqui e presentazioni.

*Obiettivo generale:*

5.2.2 Gli impiegati di commercio si dimostrano interessati a testi scritti in altre lingue.

### **5.3 Produzione: fornire informazioni orali e scritte**

*Idea direttrice:*

Nella vita professionale, i testi orali e scritti standardizzati rivestono molta importanza. Gli impiegati di commercio sanno utilizzare semplici forme di questo tipo di testi per fornire informazioni.

*Obiettivo generale:*

5.3.1 Gli impiegati di commercio sono disposti a fare una presentazione orale e a prendere posizione su un tema.

*Obiettivo generale:*

5.3.2 Gli impiegati di commercio sono disposti a sbrigare da soli compiti di piccola entità per iscritto, utilizzando a tale scopo mezzi ausiliari adeguati.

### **5.4 Mediazione: trasmettere informazioni orali e scritte**

*Idea direttrice:*

Durante la loro attività professionale, gli impiegati di commercio si muovono in un contesto plurilingue. Contribuiscono al flusso di informazioni e alla comprensione oltre i confini linguistici. Durante la formazione, sviluppano la capacità di fornire informazioni in un'altra lingua.

*Obiettivo generale:*

5.4.1 Gli impiegati di commercio dimostrano interesse nel fare da mediatori tra persone che non parlano la stessa lingua.

### **5.5 Conoscere e applicare le basi delle lingue straniere**

*Idea direttrice:*

Per molti impiegati di commercio, comunicare in una lingua straniera con persone in Svizzera e all'estero rappresenta la base dell'attività professionale quotidiana e contribuisce al successo privato, professionale e aziendale. Per gli impiegati di commercio è spesso indispensabile comunicare almeno in un'altra lingua nazionale e in una lingua straniera. Gli impiegati di commercio dispongono degli strumenti necessari per capire e parlare queste lingue.

*Obiettivo generale:*

5.5.1 Gli impiegati di commercio sono interessati a sviluppare e ad approfondire le loro conoscenze linguistiche.

*Obiettivo generale:*

5.5.2 Gli impiegati di commercio sono disposti a riconoscere le difficoltà linguistiche e a superarle con mezzi ausiliari adeguati.

### **Parte 3: Disposizioni finali**

#### **1 Entrata in vigore**

Questi obiettivi della formazione aziendale e scolastica entrano in vigore il 1° gennaio 2003.

Dipartimento federale dell'economia:

Joseph Deiss

**68300**            **Impiegato di commercio/Impiegata di commercio – Formazione di base  
Kauffrau/Kaufmann – Basisbildung  
Employé de commerce/Employée de commerce – Formation de base**

**68200**            **Impiegato di commercio/Impiegata di commercio – Formazione estesa  
Kauffrau/Kaufmann – Erweiterte Grundbildung  
Employé de commerce/Employée de commerce – Formation élargie**

- A. Regolamento concernente il tirocinio e l'esame finale di tirocinio
  - B. Obiettivi della formazione aziendale e scolastica durante il tirocinio
  - C. Sistematica delle componenti dell'esame
- 

## **Impiegata/Impiegato di commercio**

*Formazione di base*

*Formazione estesa*

C

### **Sistematica delle componenti dell'esame**

del 24 gennaio 2003

---

*Il Dipartimento federale dell'economia,*

visti gli articoli 39 capoverso 1 e 43 capoverso 1 della legge federale del 19 aprile 1978 sulla formazione professionale<sup>16</sup> (LFPr),  
e gli articoli 1 capoverso 1 e 32 dell'ordinanza del 7 novembre 1979<sup>17</sup> sulla formazione professionale (OFPr),

*ordina:*

<sup>16</sup> RS 412.10

<sup>17</sup> RS 412.101

## **I. Formazione di base**

### **1 Esame finale di tirocinio sulla formazione aziendale**

#### **a. Materia 1: Situazioni di apprendimento e di lavoro**

- Nota scolastica
- Scadenza: due valutazioni per anno di tirocinio

Nota di materia: media, arrotondata a un decimale, di tutte le sei valutazioni.

#### **b. Materia 2: Unità procedurali**

- Nota scolastica
- Scadenza: un'unità procedurale per anno di tirocinio

Nota di materia: media, arrotondata ad un decimale, di tutte le tre valutazioni.

#### **c. Materia 3: Situazioni e casi pratici**

Esame scritto composto da una parte centralizzata e da una parte specifica del ramo

- Durata: 60–180 minuti
- Scadenza: verso la fine del tirocinio

Nota di materia: conversione dei punti ottenuti in base alla scala delle note.

#### **d. Materia 4: Situazioni professionali che richiedono buone capacità comunicative**

Esame orale specifico del ramo

- Durata: 30 minuti
- Scadenza: verso la fine del tirocinio

Nota di materia: conversione dei punti ottenuti in base alla scala delle note.

### **2 Esame finale di tirocinio sulla formazione scolastica**

*Area disciplinare Informazione/comunicazione/amministrazione (ICA)*

#### **a. Materia 1: ICA 1**

Esame scritto specifico della scuola

- Durata: 120–240 minuti
- Scadenza: al più presto alla fine del secondo anno di tirocinio

Nota di materia: conversione dei punti ottenuti in base alla scala delle note.

**b. Materia 2: ICA 2**

- Nota scolastica

Nota di materia: media, arrotondata ad un decimale, delle note del libretto ottenute negli ultimi due anni di tirocinio in questa area disciplinare.

*Area disciplinare Economia e società (E&S)*

**c. Materia 3: E&S 1**

Esame scritto centralizzato

- Durata: 60–180 minuti
- Scadenza: verso la fine del tirocinio

Nota di materia: conversione dei punti ottenuti in base alla scala delle note.

**d. Materia 4: E&S 2**

Voce 1: esame scritto specifico della scuola

- Durata: 60–180 minuti
- Scadenza: verso la fine del tirocinio

Voce 2:

- Nota scolastica

Media, arrotondata ad un decimale, delle note del libretto ottenute negli ultimi due anni di tirocinio in questa area disciplinare.

Nota di materia: media, arrotondata ad un decimale, delle note di entrambe le voci d'esame.

*Area disciplinare Lingue*

**e. Materia 5: Prima lingua nazionale (lingua standard)**

Voce 1:

- Esame scritto e orale. L'esame scritto comprende una parte comune a tutta la Svizzera e una parte specifica della scuola.
- Durata: Esame scritto 60–120 minuti  
Esame orale 20–30 minuti
- Scadenza: al più presto alla fine del secondo anno di tirocinio

Voce 2:

- Nota scolastica

Media, arrotondata ad un decimale, delle note del libretto ottenute negli ultimi due anni di tirocinio in questa materia.

Nota di materia: media, arrotondata ad un decimale, delle note di entrambe le voci d'esame.

#### **f. Materia 6: Seconda lingua nazionale o inglese**

Voce 1: Esame scritto e orale preparato in base a criteri validi per tutta la Svizzera.

- Durata: Esame scritto 60–90 minuti  
Esame orale 20–30 minuti
- Scadenza: al più presto alla fine del secondo anno di tirocinio

Voce 2:

- Nota scolastica  
Media, arrotondata ad un decimale, delle note del libretto ottenute negli ultimi due anni prima dell'esame in questa materia

Nota di materia: media, arrotondata ad un decimale, delle note di entrambe le voci d'esame.

La Commissione degli esami può riconoscere o imporre certificati linguistici internazionali in sostituzione dell'esame o di parti dell'esame. Le note vengono assegnate in base al relativo sistema di riconoscimento.

*Campo interdisciplinare*

#### **g. Materia 7: Unità di formazione**

- Nota scolastica
- Numero: almeno tre unità di formazione da dieci a venti lezioni
- Scadenza: durante i tre anni di tirocinio

Nota di materia: media, arrotondata ad un decimale, di tutte le unità di formazione svolte.

## **II. Formazione estesa**

### **1 Esame finale di tirocinio nella formazione aziendale**

#### **a. Materia 1: Situazioni di apprendimento e di lavoro**

- Nota scolastica
- Scadenza: due valutazioni per anno di tirocinio

Nota di materia: media, arrotondata ad un decimale, di tutte e sei le valutazioni.

#### **b. Materia 2: Unità procedurali**

- Nota scolastica
- Scadenza: un'unità procedurale per anno di tirocinio

Nota di materia: media, arrotondata ad un decimale, di tutte e tre le valutazioni.



**c. Materia 3: Situazioni e casi pratici**

Esame scritto composto da una parte centralizzata e da una parte specifica del ramo.

- Durata: 60–180 minuti
- Scadenza: verso la fine del tirocinio

Nota di materia: conversione dei punti ottenuti in base alla scala delle note.

**d. Materia 4: Situazioni professionali che richiedono buone capacità comunicative**

Esame orale specifico del ramo

- Durata: 30 minuti
- Scadenza: verso la fine del tirocinio

Nota di materia: conversione dei punti ottenuti in base alla scala delle note.

**2**

**Esame finale di tirocinio sulla formazione scolastica**

*Area disciplinare Informazione/comunicazione/amministrazione (ICA)*

**a. Materia 1: ICA**

Voce 1: Esame scritto specifico della scuola

- Durata: 60–180 minuti
- Scadenza: al più tardi alla fine del secondo anno di tirocinio

Voce 2:

- Nota scolastica  
Media, arrotondata ad un decimale, di tutte le note del libretto ottenute in questa area disciplinare.

Nota di materia: media, arrotondata ad un decimale, delle note di entrambe le voci d'esame.

*Area disciplinare Economia e società (E&S)*

**b. Materia 2: E&S 1**

Esame scritto centralizzato

- Durata: 60–240 minuti
- Scadenza: verso la fine del tirocinio

Nota di materia: conversione dei punti ottenuti in base alla scala delle note.

**c. Materia 3: E&S 2**

Esame scritto specifico della scuola

- Durata: 60–180 minuti
- Scadenza: verso la fine del tirocinio

Nota di materia: conversione dei punti ottenuti in base alla scala delle note.

**d. Materia 4: E&S 3**

- Nota scolastica

Nota di materia: media, arrotondata ad un decimale, di tutte le note del libretto ottenute nel secondo e nel terzo anno di tirocinio in questa area disciplinare.

*Area disciplinare Lingue*

**e. Materia 5: Prima lingua nazionale (lingua standard)**

Voce 1: Esame scritto e orale. L'esame scritto comprende una parte comune a tutta la Svizzera e una parte specifica della scuola.

- Durata: Esame scritto 60–120 minuti  
Esame orale 20–30 minuti
- Scadenza: al più presto alla fine del secondo anno di tirocinio

Voce 2:

- Nota scolastica  
Media, arrotondata ad un decimale, delle note del libretto ottenute negli ultimi due anni di tirocinio in questa materia.

Nota di materia: media, arrotondata ad un decimale, delle note di entrambe le voci d'esame.

**f. Materia 6: Seconda lingua nazionale (prima lingua straniera)**

Voce 1: Esame scritto e orale preparato in base a criteri validi per tutta la Svizzera

- Durata: Esame scritto 60–120 minuti  
Esame orale 20–30 minuti
- Scadenza: al più presto alla fine del secondo anno di tirocinio

Voce 2:

- Nota scolastica  
Media, arrotondata ad un decimale, delle note del libretto ottenute negli ultimi due anni di tirocinio in questa materia.

Nota di materia: media, arrotondata a un decimale, delle note di entrambe le voci d'esame.

**g. Materia 7: Inglese (seconda lingua straniera)**

Voce 1: Esame scritto e orale preparato in base a criteri validi per tutta la Svizzera

- Durata: Esame scritto 60–120 minuti  
Esame orale 20–30 minuti
- Scadenza: al più presto alla fine del secondo anno di tirocinio

Voce 2:

- Nota scolastica  
Media, arrotondata ad un decimale, delle note del libretto ottenute negli ultimi due anni di tirocinio in questa materia.

Nota di materia: media, arrotondata ad un decimale, delle note di entrambe le voci d'esame.

La Commissione d'esame può riconoscere o imporre certificati linguistici internazionali in sostituzione dell'esame o di parti dell'esame. Le note vengono assegnate in base al relativo sistema di riconoscimento.

### *Campo interdisciplinare*

#### **h. Materia 8: Unità di formazione e lavoro autonomo**

Voce 1:

- Nota scolastica Unità di formazione
- Numero: almeno tre unità di formazione da dieci a venti lezioni
- Scadenza: durante i tre anni di tirocinio
- Nota della voce 1: media, arrotondata ad un decimale, delle note di tutte le unità di formazione svolte.

Voce 2:

- Nota scolastica Lavoro autonomo
- Durata: circa 40 ore di lavoro
- Scadenza: durante il terzo anno di tirocinio
- Esame orale: è possibile sostenere anche un esame orale.
- Durata: 15 minuti
- Scadenza: durante il terzo anno di tirocinio subito dopo la consegna del rapporto.
- Nota della voce 2: conversione dei punti ottenuti in base alla scala delle note.

Nota di materia: la nota della voce «Unità di formazione» conta doppio, la nota della voce «Lavoro autonomo» conta una sola volta. La nota di questa materia viene arrotondata ad un decimale.

### **III. Disposizioni finali**

#### **1 Entrata in vigore**

Questa sistematica delle componenti dell'esame entra in vigore il 1° gennaio 2003.

Dipartimento federale dell'economia:

Joseph Deiss