

Guida per la formazione di impiegati di commercio AFC del ramo fiduciario/immobiliare

Organi responsabili	FIDUCIARI SUISSE Unione Svizzera dei Fiduciari EXPERTsuisse Associazione svizzera di esperti contabili, fiscali e fiduciari Associazione svizzera dell'economia immobiliare SVIT Union suisse des professionnels de l'immobilier USPI
Editore	OKGT Organisation kaufmännische Grundbildung Treuhand/Immobilien OFCF Organisation pour la formation commerciale fiduciaire/immobilière OFCF Organizzazione per la formazione commerciale fiduciario/immobiliare Tutti i diritti sono riservati, a esclusione dell'uso a fini formativi in aziende di tirocinio per la formazione commerciale di base. © OFCF 2023
Nota legale	OFCF fiduciario/immobiliare, Josefstrasse 53, 8005 Zurigo, tel. 043 333 36 65, info@okgt.ch, www.okgt.ch

Prima edizione febbraio 2023, © OFCF Zurigo

Indice

1	Introduzione.....	3
2	Profilo di qualificazione e competenze operative	4
3	Formazione in azienda.....	5
3.1	Programma di formazione	5
3.2	Lavoro pratico	5
3.3	Griglia di competenze.....	6
3.4	Rapporto di formazione	6
3.5	Controllo delle competenze in azienda.....	6
4	Corsi interaziendali	7
5	Controllo delle competenze del CI	11
6	Portfolio personale / documentazione di apprendimento.....	12
7	Konvink.....	12
8	Procedura di qualificazione.....	13
9	Allegato	15
9.1	Allegato 1 Modello di programma di formazione per impiegati di commercio AFC del ramo fiduciario/immobiliare	15
9.2	Allegato 2 Questionario di valutazione del controllo delle competenze in azienda.....	17
9.3	Allegato 3 Gestione degli e-test valutati con una nota sulla piattaforma Konvink.....	24

1 Introduzione

La presente guida contiene tutti i principi vincolanti per la formazione nelle aziende, nei corsi interaziendali e nella procedura di qualificazione. Nell'ambito del primo corso interaziendale, gli apprendisti acquisiscono familiarità con gli elementi rilevanti per loro.

L'Organizzazione per la formazione commerciale fiduciario/immobiliare (OFCF) ha redatto la guida sulla base dell'Ordinanza sulla formazione professionale di base 2023 (ofor). Questa serve come ausilio per gli apprendisti e i formatori del ramo fiduciario e fiduciario-immobiliare.

Desideriamo ringraziare sinceramente per il loro impegno tutti coloro che hanno partecipato alla formazione in azienda.

OFCF

Organizzazione per la formazione commerciale fiduciario/immobiliare

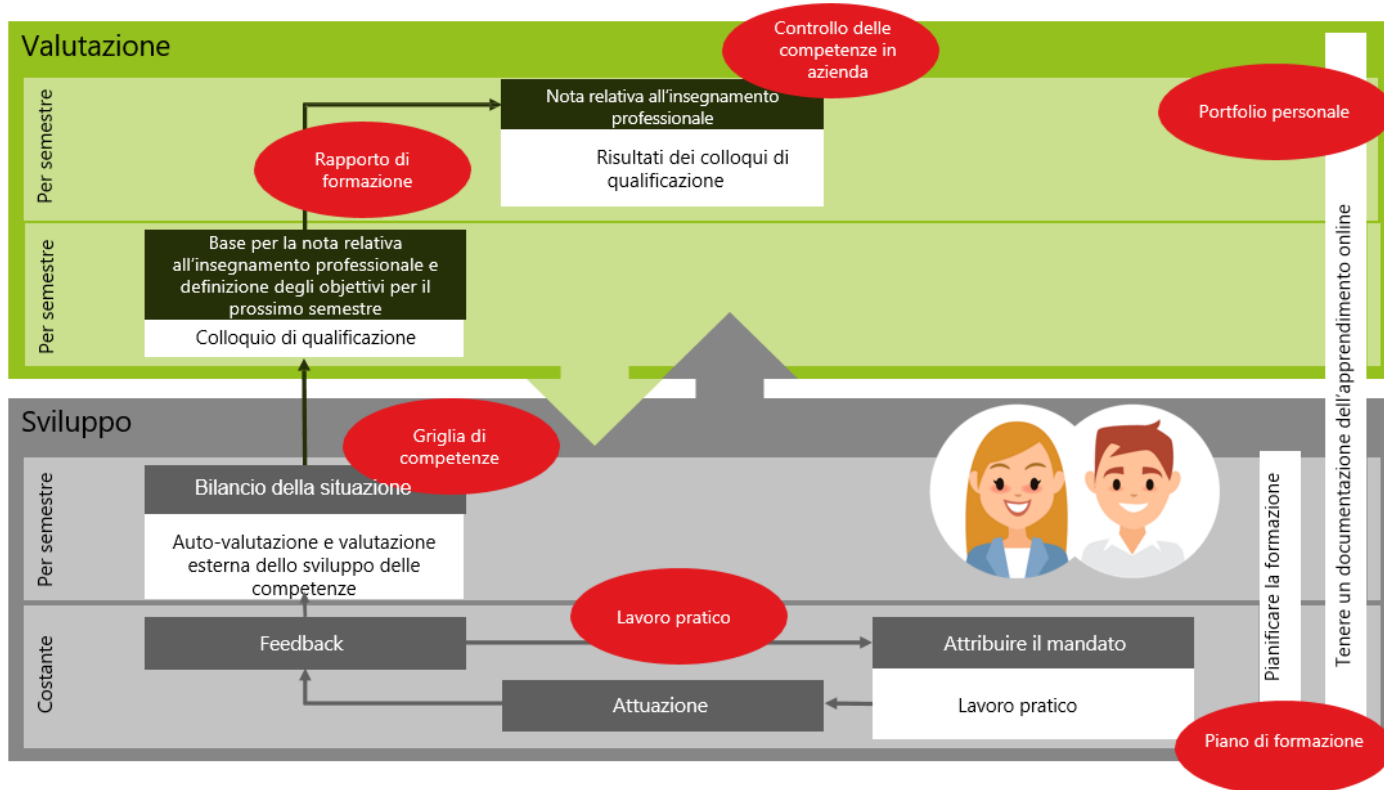
Zurigo, febbraio 2023

2 Profilo di qualificazione e competenze operative

Il profilo di qualificazione descrive il profilo professionale, le competenze operative da acquisire e il livello di requisiti della professione. Specifica le qualifiche di cui devono essere in possesso gli impiegati di commercio per esercitare con competenza la professione al livello richiesto. Per gli apprendisti della professione di impiegato di commercio AFC valgono le seguenti competenze operative in tutti e tre i luoghi di formazione:

↓ Campi di competenze operative		Competenze operative →					
a	Forme lavorative e organizzative agili	a1: Verificare e continuare lo sviluppo di competenze commerciali	a2: Sviluppare e utilizzare reti nel settore commerciale	a3: Accettare ed elaborare incarichi	a4: Agire nella società in qualità di persona responsabile	a5: Integrare temi politici e consapevolezza culturale nelle azioni	
	Interazione in un campo lavorativo interconnesso	b1: Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali	b2: Coordinare interfacce nei processi aziendali	b3: Partecipare a discussioni tecniche di natura economica	b4: Svolgere compiti di gestione di progetto commerciali ed elaborare sottoprogetti	b5: Contribuire all'organizzazione di processi di cambiamento all'interno dell'azienda	
c	Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali	c1: Pianificare, coordinare e ottimizzare compiti e risorse nel settore lavorativo commerciale	c2: Coordinare e attuare processi commerciali di supporto	c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali	c4: Realizzare attività di marketing e di comunicazione	c5: Seguire e controllare processi finanziari	c6: Elaborare compiti nell'ambito della contabilità finanziaria (opzione «finanze»)
d	Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori	d1: Accogliere le richieste dei clienti o dei fornitori	d2: Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori	d3: Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori	d4: Curare le relazioni con i clienti o i fornitori	d5: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua nazionale (opzione «comunicazione nella lingua nazionale»)	d6: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua straniera (opzione «comunicazione nella lingua straniera»)
e	Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale	e1: Utilizzare applicazioni nel settore commerciale	e2: Ricercare e valutare informazioni in ambito economico e commerciale	e3: Analizzare e preparare statistiche e dati riferiti all'azienda e al mercato	e4: Preparare a livello multimediale contenuti riferiti all'azienda	e5: Installare e gestire tecnologie in ambito commerciale (opzione «tecnologia»)	e6: Analizzare in azienda grandi quantità di dati riferiti agli incarichi (opzione «tecnologia»)

3 Formazione in azienda



La formazione in azienda è gestita tramite la piattaforma «Konvink» e gli strumenti necessari si trovano sulla stessa piattaforma. Tutte le aziende di tirocinio sono tenute a utilizzare la piattaforma Konvink. Su Konvink sono disponibili istruzioni e ausili dettagliati per gli utenti. I costi di licenza per Konvink sono inclusi nel contributo annuo di OFCF. All'inizio del tirocinio, in agosto, gli apprendisti e i loro formatori ottengono automaticamente l'accesso a Konvink. È possibile richiedere a OFCF un accesso per altri responsabili della formazione professionale e pratica.

3.1 Programma di formazione

Il programma di formazione indica l'ordine con cui vengono sviluppate le competenze operative e vengono impiegati gli strumenti ([cfr. Allegato 1](#)). L'azienda di tirocinio può modificare il programma.

3.2 Lavoro pratico

I lavori pratici sostengono la realizzazione delle competenze e delle azioni centrali presso l'azienda di tirocinio e sono lo strumento principale per guidare lo sviluppo delle competenze degli apprendisti. Le persone in formazione svolgono i lavori pratici direttamente nel corso dell'attività quotidiana e acquisiscono così le necessarie competenze operative. Documentando e riflettendo sulla propria esperienza in un secondo momento, sviluppano ulteriormente le proprie competenze operative. I lavori pratici si basano sugli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione e attraverso l'esecuzione di tutti i lavori pratici (inclusi quelli

dell'opzione selezionata) si garantisce la formazione di tutte le competenze. Per ogni lavoro svolto, gli apprendisti hanno a disposizione 60 – 120 minuti dell'orario di lavoro presso l'azienda di tirocinio per documentare il lavoro pratico. Nel caso di lavori pratici di una certa complessità, il tempo necessario può essere adeguato di conseguenza.

3.3 Griglia di competenze

Con la griglia di competenze, ogni semestre viene misurato il livello dello sviluppo delle competenze delle persone in formazione, mediante l'autovalutazione e la valutazione esterna. Per ogni semestre è disponibile una griglia di competenze.

3.4 Rapporto di formazione

Alla fine di ogni semestre i formatori registrano il livello della persona in formazione nel rapporto di formazione. Vengono valutati lo sviluppo delle competenze per ogni campo di competenza operativa, il lavoro fatto con la documentazione di apprendimento e il rendimento nella scuola professionale e nei corsi interaziendali. Si concordano poi obiettivi e misure per il periodo successivo. Il rapporto di formazione dev'essere presentato alle autorità cantonali dietro loro richiesta.

3.5 Controllo delle competenze in azienda

I formatori registrano le prestazioni della persona in formazione alla fine di ogni semestre sotto forma di controllo delle competenze in azienda. A tale scopo su Konvink è disponibile una griglia di valutazione predefinita ([cfr. Allegato 2](#)). La base di valutazione è il rapporto di formazione. I controlli delle competenze vengono espressi in note che confluiscono nel calcolo della nota relativa all'insegnamento professionale ([cfr. Capitolo 8](#)).

Termini di consegna per il trasferimento delle note al DBLAP2

1° anno di apprendistato

Controllo delle competenze in azienda 1 al più tardi entro il 15 agosto
Controllo delle competenze in azienda 2 al più tardi entro il 15 agosto

2° anno di apprendistato

Controllo delle competenze in azienda 3 al più tardi entro il 15 agosto
Controllo delle competenze in azienda 4 al più tardi entro il 15 agosto

3° anno di apprendistato

Controllo delle competenze in azienda 5 al più tardi entro il 15 maggio
Controllo delle competenze in azienda 6 al più tardi entro il 15 maggio

4 Corsi interaziendali

Scopo dei corsi interaziendali

I corsi interaziendali integrano la formazione in azienda e hanno lo scopo di introdurre gli apprendisti alle competenze commerciali di base e alla conoscenza del ramo fiduciario/fiduciario-immobiliare. Con essi si intende fornire una preparazione alla formazione pratica nell'azienda di tirocinio e porre le basi necessarie. Gli apprendisti devono praticare, consolidare e approfondire quanto più autonomamente possibile le abilità di base acquisite con il corso durante la loro successiva attività nell'azienda di tirocinio. I corsi trasmettono competenze settoriali specifiche e servono ad acquisire determinate prestazioni aziendali oggetto d'esame. La base per trasmettere le competenze settoriali specifiche sono le competenze operative, le situazioni di lavoro e gli obiettivi di valutazione inclusi nel piano di formazione per il ramo fiduciario/fiduciario-immobiliare.

Principi di base

I corsi interaziendali del ramo di formazione e d'esame fiduciario/fiduciario-immobiliare devono in particolare:

- riprendere le esperienze d'apprendimento della professione svolte in azienda;
- offrire strumenti ausiliari di riflessione su esperienze pratiche;
- permettere il confronto attivo con problematiche della prassi aziendale, promuovendo così la realizzazione di quanto appreso in situazioni diverse.

Responsabile CI

I responsabili dei corsi interaziendali sono gli interlocutori delle aziende di tirocinio e fungono da persone di riferimento per gli apprendisti per quanto concerne le questioni relative alla formazione in azienda. Consigliano e supportano gli apprendisti nell'ambito dei corsi interaziendali in ordine a tutte le questioni relative alla formazione in azienda e interaziendale, come per esempio controllo delle competenze del CI, gestione del portfolio personale e del programma di formazione aziendale. I responsabili CI promuovono le competenze metodologiche, sociali e personali degli apprendisti e durante le lezioni combinano basi teoriche e pratica.

Materiali didattici

Nel CI si lavora con l'ambiente di apprendimento digitale Konvink.

Bring Your Own Device (BYOD)

I dispositivi mobili sono ormai diventati uno strumento di lavoro irrinunciabile, tanto a scuola quanto sul posto di lavoro. Per questo motivo l'OFCF utilizza il principio BYOD nel CI. Gli apprendisti, infatti, portano con sé il proprio dispositivo elettronico (laptop) alle lezioni in CI e alla scuola professionale.

Devono essere rispettati i requisiti tecnici delle singole scuole professionali. I dispositivi che soddisfano i requisiti delle scuole professionali sono adatti anche al CI.

Questi sono i requisiti tecnici più comuni delle scuole professionali:

- Schermo: video tattile con diagonale minima di 13 pollici
- Tastiera
- Penna: penna intelligente adatta al dispositivo
- Software: MS Office 365

Gli apprendisti devono avere i diritti di amministratore per installare i sistemi utilizzati nel CI.

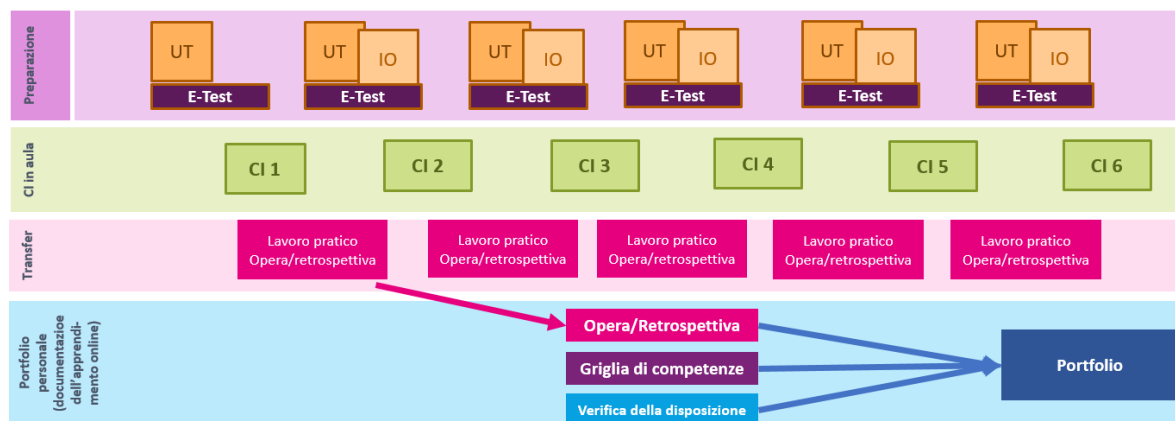
Acquisto dei dispositivi

Il dispositivo viene acquistato dall'apprendista o dall'azienda di tirocinio prima dell'inizio del tirocinio. L'OFCF raccomanda che i costi siano coperti dall'azienda di tirocinio. Le scuole professionali mettono a disposizione un pacchetto Microsoft 365. Non è necessario acquistare un abbonamento privato a Office.

Struttura del CI

Il CI dura 16 giorni suddivisi in 12 giornate di lezione in aula e almeno 4 giornate di studio individuale. Le giornate in aula sono suddivise in 6 blocchi di CI di 2 giornate ciascuno.

Prima della lezione in aula gli apprendisti acquisiscono con lo studio individuale nozioni di base specifiche della materia e concludono la preparazione con un e-test. Nelle lezioni in aula gli argomenti vengono approfonditi mediante presentazioni tematiche e analisi di casi specifici. Alla fine di ciascun blocco del CI agli apprendisti è assegnato un lavoro pratico, associano ciò che hanno appreso alla pratica e documentano l'opera che hanno preparato sulla piattaforma Konvink.



Ambito di apprendimento «Il mio CI»

Su Konvink, per ogni blocco del CI si acquisisce in modalità di studio individuale un ambito di apprendimento con unità tematiche, impulsi online e e-testing. La preparazione dev'essere ultimata almeno una settimana prima del CI.

E-testing

A conclusione della preparazione al CI gli apprendisti svolgono un e-test in modo autonomo. L'e-test è obbligatorio e dev'essere svolto almeno una settimana prima del CI. Il punteggio confluisce nel controllo delle competenze del CI. (Cfr. Allegato 3). Una volta completato l'e-test, gli apprendisti ricevono un certificato su Konvink con il punteggio ottenuto.

Lavoro pratico (LP)

Dopo il CI gli apprendisti svolgono un lavoro pratico. I lavori pratici sono compiti in cui i contenuti di apprendimento vengono uniti alla pratica aziendale. I risultati vengono documentati dagli apprendisti in modalità digitale su Konvink. A tale scopo è disponibile la cosiddetta «retrospettiva». La consegna dev'essere effettuata 6 settimane dopo il CI. Gli apprendisti ricevono quindi un feedback scritto da parte dei responsabili CI. Le opere svolte nei CI 2 e 5 vengono valutate con assegnazione di una nota e formano parte integrante del controllo delle competenze del CI.

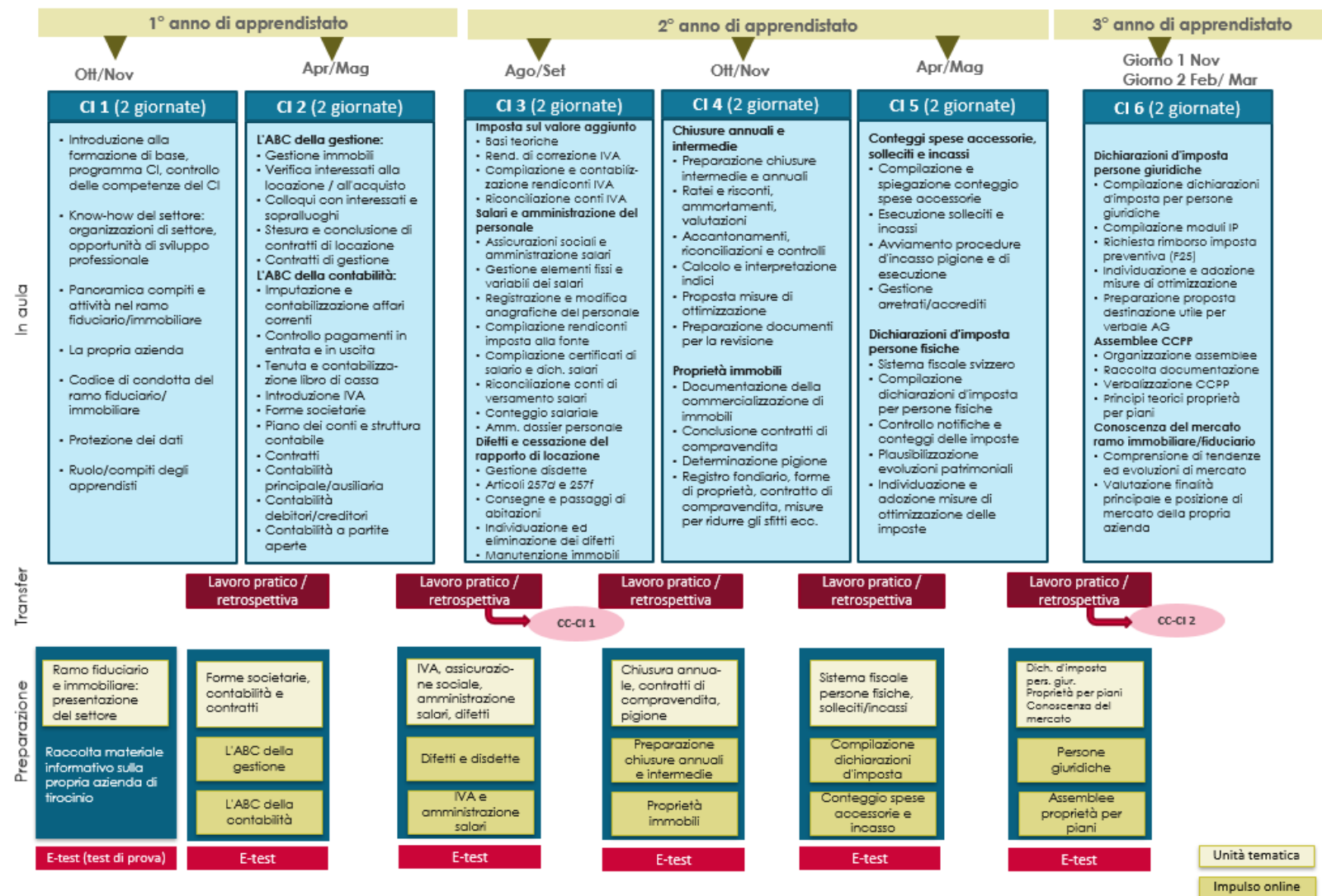
Opera/retrospettiva

I risultati dei lavori pratici vengono documentati dagli apprendisti in modo digitale su Konvink. Il risultato di questa documentazione dà forma a una retrospettiva digitale con testi, documenti supplementari, foto, video e altri elementi. Gli apprendisti possono condividere la retrospettiva con i loro formatori. I formatori devono affiancare gli apprendisti – laddove necessario – nella predisposizione della retrospettiva e approvarla, dopo aver verificato il rispetto dei requisiti di protezione dei dati.

Adempimento della prestazione dei CI

Al fine di adempiere interamente la prestazione obbligatoria dei CI, oltre a frequentare le lezioni in aula è necessario sostenere anche tutti gli e-test nonché realizzare e documentare tutti i lavori pratici. Il mancato adempimento può comportare l'esclusione dalla procedura di qualificazione.

Programma del CI



5 Controllo delle competenze del CI

Il controllo delle competenze CI comprende un'opera valutata con una nota che viene riportata su Konvink (nella retrospettiva), nonché i risultati degli e-testing. Durante la formazione vengono effettuati due controlli delle competenze CI.

In questo capitolo si illustra la gestione dei CC-CI. Nel CI 1 gli apprendisti ricevono un'introduzione all'argomento.

Entità e valutazione

Il CC-CI è composto da una retrospettiva e due risultati di e-testing. La realizzazione viene istruita nel corso interaziendale e giudicata e valutata dai responsabili CI sulla base di una griglia prestabilita dall'OFCF. La valutazione avviene sulla base di criteri di valutazione e assegnazione di punti.

Nota CC-CI 1

Calcolo	Ponderazione	Arrotondamento
nota opera 2 (dopo CI 2)	50%	Al primo decimale
Nota complessiva da e-test CI 2 e 3	50%	Al primo decimale
Nota complessiva		Nota intera o metà nota

Nota CC-CI 2

Calcolo	Ponderazione	Arrotondamento
nota opera 5 (dopo CI 5)	50%	Al primo decimale
Nota complessiva da e-test CI 4 e 5	50%	Al primo decimale
Nota complessiva		Nota intera o metà nota

La nota relativa a retrospettiva e e-test è calcolata come segue:
(punteggio ottenuto / punteggio massimo) x 5 + 1

Se l'opera è stata caricata su Konvink per tempo ma in una collocazione errata viene sottratto 1 punto.

Se la retrospettiva non viene pubblicata nei tempi stabiliti, viene assegnata la nota 1.0.

Se l'e-test non viene svolto nei tempi prescritti, gli vengono assegnati 0 punti.

Conservazione

I documenti relativi al CC-CI vengono conservati dai responsabili CI in formato elettronico o fisico. I documenti devono essere conservati per almeno un anno dalla comunicazione del risultato complessivo successiva alla chiusura della procedura di qualificazione aziendale o dalla chiusura della procedura di ricorso di volta in volta applicabile.

6 Portfolio personale / documentazione di apprendimento

Durante la formazione nella pratica professionale, l'apprendista tiene una documentazione di apprendimento sulla piattaforma Konvink, dove registra regolarmente tutti i lavori essenziali documentando in particolare i lavori pratici. Almeno una volta al semestre, i formatori controllano la documentazione di apprendimento e ne discutono con l'apprendista.

Il portfolio personale costituisce la base per il campo di qualificazione «lavoro pratico» al termine della formazione ([cfr. Capitolo 8](#))

7 Konvink

L'ambiente di apprendimento digitale Konvink è lo strumento di lavoro più importante per gli studenti e i formatori per la formazione in azienda e interaziendale.

Gli apprendisti utilizzano Konvink per i seguenti compiti:

- preparazione al corso CI, compreso lo svolgimento degli e-test
- documentazione dei lavori pratici dall'azienda e dal CI (retrospettiva)
- svolgimento dell'auto-valutazione con l'ausilio della griglia di competenze
- gestione del portfolio online

I formatori utilizzano Konvink per i seguenti compiti:

- pianificazione della formazione in azienda (programma di formazione) per ogni apprendista
- verifica dello sviluppo delle competenze
- redazione del rapporto di formazione
- attribuzione delle note relative all'insegnamento professionale in azienda (controllo delle competenze in azienda)
- ausili per il compito dei formatori

8 Procedura di qualificazione

Con l'introduzione della nuova formazione commerciale di base all'inizio del tirocinio 2023, la procedura di qualificazione subirà delle variazioni. La prima procedura di qualificazione secondo la nuova formazione commerciale di base avrà luogo nel 2026.

Note relative all'insegnamento professionale Ponderazione 40%	Nota della scuola professionale - Ponderazione: 50%
	Nota del controllo delle competenze in azienda - Media delle 6 note, arrotondata a una nota intera o a mezza nota - Ponderazione: 25%
	Nota del controllo delle competenze del CI - Media delle 2 note, arrotondata a una nota intera o a mezza nota - Ponderazione: 25%
Campo di qualificazione lavoro pratico Ponderazione 30% Nota determinante	<ul style="list-style-type: none"> - Esame orale finale del campo 50 minuti - Max. 30 minuti di preparazione - Arrotondato alla nota intera o metà nota
Campo di qualificazione conoscenze professionali e cultura generale Ponderazione 30% Nota determinante	<ul style="list-style-type: none"> - Esami finali scritti e orali scuola professionale - Ulteriori informazioni nelle disposizioni esecutive relative alla procedura di qualificazione con esame finale

La procedura di qualificazione si considera superata quando la nota negli ambiti lavoro pratico, conoscenze professionali e cultura generale è almeno 4.0 e la nota complessiva è almeno 4.0.

Nota relativa all'insegnamento professionale in azienda

La nota relativa all'insegnamento professionale in azienda si compone della media delle sei note (controllo delle competenze in azienda). Ogni semestre viene attribuita una nota.

Nota relativa all'insegnamento professionale in CI

La nota relativa all'insegnamento professionale in CI si compone della media delle due note relative all'insegnamento professionale in CI.

Campo di qualificazione lavoro pratico

A conclusione dell'apprendistato si tiene il campo di qualificazione lavoro pratico. Si tratta di un esame orale della durata di 50 minuti. Il tempo di preparazione a disposizione è di massimo 30 minuti. Il campo di qualificazione si compone di tre parti. Il lavoro pratico riguarda tutti i campi di competenze operative (senza opzioni e ambiti facoltativi).

Parte 1: presentazione (max. 30 minuti di preparazione, 5 minuti di presentazione)

- Focus sulla competenza metodologica

Parte 2: colloqui professionali sulla base del portfolio personale (30 minuti)

- Focus sulla competenza professionale

Parte 3: simulazione pratica di 15 minuti.

- Focus sull'applicazione, la motivazione e l'ottimizzazione di eventi critici (Critical Incident)

9 Allegato

9.1 Allegato 1 Modello di programma di formazione per impiegati di commercio AFC del ramo fiduciario/immobiliare

Programma di formazione per impiegati di commercio AFC del ramo fiduciario/immobiliare

		1° anno di apprendistato		2° anno di apprendistato		3° anno di apprendistato	
		1° semestre	2° semestre	3° semestre	4° semestre	5° semestre	6° semestre
Indirizzo professionale: Immobiliare							
N.	Lavoro pratico in azienda, attività generali						
1	Pianificare e organizzare il proprio lavoro (c.1)						
2	Gestire dati confidenziali (b.2)						
3	Comunicare in modo professionale (d.1)						
4	Creare un documento modello (c.2)						
5	Sviluppare e utilizzare una rete professionale (a.2)						
6	Utilizzare conoscenze sulle prestazioni di servizi e sull'azienda (b.2)						
7	Organizzare eventi (c.1)						
8	Stilare un verbale (c.2)						
9	Contribuire positivamente all'organizzazione di cambiamenti (b.5)						
10	Curare i contatti con i clienti						
N.	Lavoro pratico in azienda, attività del ramo immobiliare						
20	Preparare un contratto di locazione o di compravendita (b.2)						
21	Eseguire una procedura di sollecito e avviare l'esecuzione (c.5)						
22	Svolgere il conteggio delle spese accessorie per gli inquilini e dedurre delle misure (c.5)						
23	Svolgere un cambio di inquilino (b.2)						
24	Gestione difetti (b.2)						
25	Svolgere il rendiconto dell'immobile per i proprietari e derivarne gli indici (c.5)						
26	Commercializzare un immobile (c.4)						
27	Locare o vendere immobili (c.4)						
28	Gestire modifiche del contratto di locazione (b.2)						
29	Valutare lo stato di un immobile e garantirne la manutenzione (b.2)						
Numero LP		3	3	4	4	3	3
Lavoro pratico CI							
CI 1	Imparare a conoscere la mia azienda di tirocinio e il team (f.1)						
CI 2	Imputazione e contabilizzazione giustificativi (f.4)						
CI 3	Individuazione difetti e organizzazione riparazioni (f.9)						
CI 4	Calcolo dell'adeguamento di pigione (f.9)						
CI 5	Plausibilizzare e spiegare un conteggio delle spese accessorie (f.6)						
Numero LP incl. CI		4	4	6	5	3	3

		1° anno di apprendistato		2° anno di apprendistato		3° anno di apprendistato	
		1° semestre	2° semestre	3° semestre	4° semestre	5° semestre	6° semestre
Indirizzo professionale: Ramo fiduciario							
N.	Lavoro pratico in azienda, attività generali						
1	Pianificare e organizzare il proprio lavoro (c.1)	■					
2	Gestire dati confidenziali (b.2)	■					
3	Comunicare in modo professionale (d.1)	■					
4	Creare un documento modello (c.2)	■					
5	Sviluppare e utilizzare una rete professionale (a.2)		■				
6	Utilizzare conoscenze sulle prestazioni di servizi e sull'azienda (b.2)		■				
7	Organizzare eventi (c.1)		■				
8	Stilare un verbale (c.2)			■			
9	Contribuire positivamente all'organizzazione di cambiamenti (b.5)				■		
10	Curare i contatti con i clienti						■
N.	Lavoro pratico in azienda, attività del ramo fiduciario						
40	Contabilizzare i giustificativi (c.5)		■				
41	Gestire la contabilità interna (c.5)			■			
42	Effettuare registrazioni di chiusura e rettifiche (c.5)			■			
43	Effettuare la riconciliazione IVA (c.5)			■			
44	Svolgere compiti in materia fiscale (c.5)				■		
45	Redigere la dichiarazione fiscale per persone giuridiche (c.5)				■		
46	Analizzare le chiusure (c.5)					■	
47	Svolgere i compiti dopo la chiusura dell'esercizio (c.5)					■	
48	Elaborare il modulo 25 e richiedere il rimborso dell'imposta preventiva (c.5)					■	
49	Creare contenuti per la comunicazione (c.4)					■	
50	Occuparsi dell'amministrazione del personale (c.2)						■
51	Redigere e contabilizzare un conteggio salariale (c.2)						■
52	Svolgere i compiti della contabilità salariale (c.2)						■
Numero LP		4	4	4	3	4	4
Lavoro pratico CI							
CI 1	Imparare a conoscere la mia azienda di tirocinio e il team (f.1)	■					
CI 2	Imputazione e contabilizzazione giustificativi (f.4)		■				
CI 3	Compilazione e contabilizzazione rendiconto IVA (f.5)			■			
CI 4	Preparazione conto annuale e calcolo degli indici (f.6)				■		
CI 5	Redigere una dichiarazione d'imposta (f.7)					■	

9.2 Allegato 2 Questionario di valutazione del controllo delle competenze in azienda

Procedura di qualificazione Impiegata/Impiegato di commercio AFC

Controllo delle competenze aziendale – Riassunto della valutazione

Data esame _____ Nome persona in formazione _____

Colloquio di qualificazione				
Criterio di valutazione	Punti possibili		Punti ottenuti	
Competenze operative acquisite	3		x 4	
Riflessione sui punti forti e deboli	3		x 1	
Informazioni tratte	3		x 1	
Motivazione e iniziativa personale	3		x 1	
Collaborazione attiva interna ed esterna	3		x 1	
Punteggio complessivo	15		24	Nota*:

*Formula per il calcolo:
$$\text{Nota} = \frac{\text{Punti ottenuti}}{\text{Max. punti possibili}} \times 4$$

Nome formatore _____ Nome persona in formazione _____
Firma _____ Firma _____
Data _____ Data _____

Inserire p.f. la nota relativa all'insegnamento professionale in BDEFT2.

Criterio di valutazione 1: Competenze operative acquisite					
Domanda chiave: La persona in formazione ha sviluppato le competenze operative previste per il semestre corrispondente? (Focus: situazioni di lavoro trattate e lavori pratici)					
3 Punti	La persona in formazione ha sviluppato tutte le competenze operative previste per il semestre e le ha sempre applicate correttamente nel lavoro quotidiano. Ha interamente eseguito e documentato tutti i lavori pratici previsti.				
2 Punti	La persona in formazione ha sviluppato quasi tutte le competenze operative previste per il semestre e le ha in gran parte applicate correttamente nel lavoro quotidiano. Ha eseguito e documentato quasi tutti i lavori pratici previsti.				
1 Punto	La persona in formazione ha sviluppato solo alcune delle competenze operative previste per il semestre e le ha in parte applicate correttamente nel lavoro quotidiano. Ha eseguito e documentato meno della metà dei lavori pratici previsti.				
0 Punti	La persona in formazione non ha sviluppato nessuna delle competenze operative previste per il semestre. Non ha eseguito né documentato alcun lavoro pratico previsto.				
Valutazione		0	1	2	3
Motivazione					

Criterio di valutazione 2: Riflessione sui punti forti e deboli				
Domanda chiave: La persona in formazione è in grado di riflettere sui propri punti forti e deboli con l'ausilio della griglia di competenze? (Focus: situazioni di lavoro trattate e domande chiave della griglia di competenze)				
3 Punti	La riflessione è completa. I punti forti e deboli sono presentati. La persona in formazione fa riferimento alla griglia di competenze.			
2 Punti	La riflessione è per la maggior parte presente. Alcuni aspetti importanti non sono trattati.			
1 Punto	La riflessione è presente solo in parte. Diversi aspetti importanti non sono trattati.			
0 Punti	La riflessione non è presente e non è ricostruibile.			
Valutazione	0	1	2	3
Motivazione				

Criterio di valutazione 3: Informazioni tratte					
Domanda chiave: La persona in formazione trae informazioni centrali dai lavori pratici? (Focus: tutte le situazioni di lavoro trattate)					
3 Punti	La persona in formazione trae informazioni centrali che fanno riferimento alla pratica professionale, sono ricostruibili e motivate.				
2 Punti	La persona in formazione trae informazioni per la maggior parte ricostruibili.				
1 Punto	La persona in formazione trae informazioni ricostruibili solo in parte.				
0 Punti	La persona in formazione non trae informazioni ricostruibili né opportune.				
Valutazione		0	1	2	3
Motivazione					

Criterio di valutazione 4: Motivazione e iniziativa personale				
Domanda chiave: La persona in formazione mostra motivazione e iniziativa personale per l'acquisizione individuale delle competenze? (Focus: tutte le situazioni di lavoro trattate)				
3 Punti	La persona in formazione è motivata a sviluppare le sue competenze. Spiega a cosa vuole lavorare nel semestre successivo. Si mostra aperta a uno sviluppo continuo personale.			
2 Punti	La motivazione e l'iniziativa personale sono per la maggior parte presenti. Alcuni aspetti importanti sullo sviluppo continuo non sono trattati.			
1 Punto	La motivazione e l'iniziativa personale sono presenti solo in parte. Diversi aspetti importanti sullo sviluppo continuo non sono trattati.			
0 Punti	La persona in formazione non mostra motivazione né iniziativa personale.			
Valutazione	0	1	2	3
Motivazione				

Criterio di valutazione 5: Collaborazione attiva interna ed esterna				
Domanda chiave: La persona in formazione contribuisce in modo attivo alla collaborazione interna ed esterna? (Focus: tutte le situazioni di lavoro trattate)				
3 Punti	La persona in formazione si distingue per il suo impegno personale nell'acquisizione delle competenze operative richieste e per il suo impegno visibile e (pro)attivo nell'azienda, con cui sostiene in modo completo l'intero team. La sua comprensione dei servizi verso i clienti è spiccata ed è percepita e apprezzata dai clienti e dal team.			
2 Punti	La persona in formazione è attenta e constata in modo autonomo se la sua collaborazione sgrava in modo positivo il team e migliora la prestazione del team. Fornisce sostegno e non deve sempre essere invitata a farlo.			
1 Punto	La persona in formazione non mostra un interesse spiccato per gli eventi nell'azienda di tirocinio e adempie i suoi obblighi solo a grandi linee. Non si offre in modo attivo per sostenere il team e deve sempre essere invitata a fornire un contributo attivo per il team.			
0 Punti	La persona in formazione non è risultata convincente nella sua collaborazione e/o ha lasciato un'impressione negativa ai clienti e ai collaboratori. Non è stata rilevata alcuna collaborazione.			
Valutazione		0	1	2
Motivazione				

Spiegazione dei livelli di bravura dei criteri di valutazione

3 punti	È stata fornita una risposta completa alla problematica. Tutti gli aspetti richiesti sono stati trattati in modo da buono a ottimo. La persona in formazione ha fornito una prestazione solida.
2 punti	La risposta presenta divergenze minime dalla soluzione modello. Di seguito alcuni esempi. <ul style="list-style-type: none"> • Le affermazioni sono in parte lacunose. • Le affermazioni sono in parte superficiali e generiche. • Le risposte sono in linea di massima corrette ma a malapena motivate. • Le motivazioni non sono sempre ricostruibili. • Le risposte sono orientate in misura insufficiente alla problematica.
1 punto	La risposta presenta divergenze notevoli dalla soluzione modello. Di seguito alcuni esempi. <ul style="list-style-type: none"> • Le affermazioni sono spesso lacunose. • Le affermazioni sono per la maggior parte superficiali e generiche. • Le risposte sono in linea di massima corrette ma non motivate. • Le motivazioni sono lacunose o ricostruibili solo in parte. • Le risposte sono puntualmente errate. • Le risposte non sono orientate in modo specifico ai gruppi d'interesse.
0 punti	La risposta della persona in formazione è inutilizzabile e diverge completamente dalla risposta modello. Di seguito alcuni esempi. <ul style="list-style-type: none"> • Attuazione lacunosa della problematica (manca la risposta a ciò che viene chiesto). • Affermazioni e/o motivazioni errate. • Risposte non strutturate e non sistematiche.

9.3 Allegato 3 Gestione degli e-test valutati con una nota sulla piattaforma Konvink

Gestione degli e-test valutati con una nota sulla piattaforma Konvink

Prima di ogni CI viene sostenuto un e-test valutato con una nota. Gli e-test fanno parte della prestazione dei CI e sono obbligatori. Gli e-test del CI 2-5 valutati con una nota confluiscono nel controllo delle competenze del CI e fanno quindi parte della procedura di qualificazione. Agli e-test si applicano le seguenti disposizioni:

Esecuzione:

- Gli e-test si svolgono su un computer durante l'orario di lavoro.
- Gli e-test devono essere completati individualmente.
- Gli e-test possono essere svolti **una sola volta**.
- In caso di contestazione, valgono i dati del report di Konvink.
- Gli e-test devono essere completati entro il tempo stabilito. Agli e-test svolti in ritardo saranno assegnati 0 punti.
 - I certificati riportano i punti e la data di esecuzione. Non è possibile vedere se la data di esecuzione è precedente o antecedente alla scadenza.
- Se alla data stabilita per l'e-test è disponibile un certificato medico, è prevista una proroga di 2 giorni dopo la scadenza del certificato medico.

Problemi tecnici

- Se il candidato inizia erroneamente l'e-test e lo interrompe subito, sarà consentito ripetere l'e-test se questo è stato elaborato per meno di 2 minuti.
- Se l'e-test viene interrotto anticipatamente a causa di un problema tecnico del fornitore del sistema Konvink, sarà consentito ripetere l'e-test.
- Se l'e-test viene interrotto anticipatamente a causa di un problema tecnico presso la persona in formazione (ad es. crash del PC, problema della rete internet), **non** sarà consentito ripetere l'e-test.