



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale

## Guida

per l'esame scolastico  
finale a partire dall'inizio  
dell'apprendistato nel 2023

Serie pilota 1.1

**Impiegat*e/i* di commercio CFP**

---

## Organo responsabile

### **CIFC Svizzera –**

#### **Comunità di interessi di Formazione commerciale di base Svizzera**

La serie pilota 1.1 per l'esame scolastico finale è stato sviluppato a livello nazionale dalla Società degli impiegati del commercio Svizzera (SIC Svizzera). È quindi disponibile a uso di tutte le scuole professionali per l'implementazione del nuovo esame scolastico finale conformemente alla riforma «Impiegati di commercio 2023».

---

### **Indicazioni**

- La serie pilota 1.1 è salvata su Konvink ed è pubblicamente accessibile sul sito web della Società impiegati commercio (SIC Svizzera). Tenga presente che dovrà effettuare l'accesso a Konvink per poter accedere alla serie pilota 1.1.
- La serie pilota 1.1 sviluppata si basa sulla relativa ordinanza in materia di formazione, sul piano didattico nonché sulle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione (inclusi gli allegati). Si garantisce così un chiaro riferimento della serie pilota 1.1 alle competenze operative nel profilo di qualificazione.
- Gli elementi operazionali sviluppati (mezzi di apprendimento per l'insegnamento nelle scuole professionali dell'organo responsabile) costituiscono una base fondamentale per lo sviluppo di esami finali orientati alle competenze operative. I compiti della serie pilota 1.1 sono in linea con le procedure operative negli elementi operazionali nonché con i principi dei piani di studio nazionali.
- L'esame scolastico finale si concentra sulla misurazione di competenze operative e presuppone conoscenze, comprensione nonché abilità. Le note relative all'insegnamento professionale si concentrano sullo sviluppo di conoscenze, comprensione e abilità.
- Ulteriori indicazioni circa i metodi applicati negli esami sono disponibili nella direttiva (disponibile su Konvink e sul sito web della Società impiegati commercio), nell'officina metodologica in Konvink e nel glossario dei piani di studio nazionali.

Version: 1.1

Con il supporto di:

Ectaveo AG

---

## Responsabile per la presente serie e le successive serie d'esame

---

### Direzione nazionale Procedura di qualificazione Impiegati di commercio (DNPI)

Jean-Thomas Frank  
Markus Gsteiger  
Daniel Lucian  
Katrín Meier Leu  
Antoine Oberholzer  
Henri-Robert Rollier  
Reto Wegmüller (Presidente)

---

### Team di autrici e autori (Svizzera tedesca)

Loredana Casablanca  
Mihaela Dascal  
Cornelia Diener  
Johann Eichenberger  
Sandro Furrer  
Manon Geimer  
Marcella Kadner  
Roman Michel  
Sonja Ochsner  
Mira Shafar

---

### Team di autrici e autori (Svizzera francese)

Karine Brodard  
Simon Cattin  
Brigitte Cretton  
Christophe Cuttat  
Chantal Donzé  
Cédric Kitomba  
Carla Menichella  
Elody Millius  
Raphaël Santoro  
Maria Zimmermann

---

### Team di autrici e autori (Ticino)

Mario Anic  
Sabrina Beretti  
Diana Caccia  
Giada Cereghetti Kurzo  
Anna Compaoré Frapolli  
Ruth Corneo  
Paola Da Vinci  
Davide Melena  
Ilaria Montaguti  
Valerija Stoeva

---

# Indice

---

<b>1</b>	<b>Concetto di esame</b>	<b>5</b>
	<b>1.1 Ambiente d'esame digitale</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Struttura dei compiti d'esame</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Attuazione delle singole voci</b>	<b>7</b>
	<b>3.1 Voce 1: impostazione dello sviluppo professionale e personale (CCO A)</b>	<b>8</b>
	3.1.1 Metodo: presentazione (orale)	8
	3.1.2 Metodo: applicazione pratica (orale)	9
	3.1.3 Link voce 1	10
	<b>3.2 Voce 2: comunicazione con persone appartenenti a gruppi d'interesse diversi (CCO B)</b>	<b>11</b>
	3.2.1 Metodo: gioco di ruolo (orale)	11
	3.2.2 Metodo: Critical Incident (comunicativo) (orale)	12
	3.2.3 Link voce 2	13
	<b>3.3 Voce 3: collaborazione in processi lavorativi aziendali, gestione di infrastrutture e utilizzo di applicazioni, elaborazione di informazioni e contenuti (CCO C-E)</b>	<b>14</b>
	3.3.1 Metodo: simulazione pratica (scritta)	14
	3.3.2 Link voce 3	15

## 1

## Concetto di esame

Voce	CCO	Metodi d'esame	Forma dell'esame	Tempo di preparazione	Durata dell'esame	Durata dell'esame/voce	Durata dell'esame totale
1	A	<b>Presentazione</b> → Presentazione lavoro di approfondimento → Domande di concretizzazione e di comprensione  <b>Applicazione pratica</b> → 1 Critical Incident → 1 Mini Case	orale	15 min.	10 min. 10 min.	30 min.	110 min.
2	B	<b>Gioco di ruolo</b> (lingua straniera) 2 Critical Incident	orale	5 min.	5 min. 10 min.	20 min.	
3	C/D/E	1 <b>simulazione pratica</b> per il CCO C (incl. elementi nella LS) 1 <b>simulazione pratica</b> per il CCO D 1 <b>simulazione pratica</b> per il CCO E	scritto		20 min. 20 min. 20 min.	60 min.	

## 1.1

## Ambiente d'esame digitale

Attualmente le serie d'esame sono disponibili come file PDF. Per strutturare gli esami prediligendo un approccio pratico e l'orientamento alle competenze operative, è in corso di valutazione un ambiente d'esame digitale in forma di area di lavoro elettronica. Si prevede di conseguenza che la presente serie pilota 1.1 sarà disponibile per l'esercitazione in versione digitale nella primavera 2025.

# 2

## Struttura dei compiti d'esame

I compiti d'esame seguono una struttura analoga e riportano sostanzialmente i seguenti elementi:

---

### Premessa

La premessa illustra il ruolo in cui opera la persona che agisce nonché il contesto professionale della situazione pratica in modo quanto più possibile realistico.

---

### Compito

Dal compito le candidate e i candidati evincono cosa devono fare in concreto, ad esempio descrivere una procedura, redigere un documento scritto, immedesimarsi nel ruolo di un'impiegata o un impiegato di commercio e condurre un colloquio ecc.

---

### Indicazioni

Le candidate e i candidati trovano nelle indicazioni dati quali, ad esempio, informazioni sul formato per la consegna (nel caso degli esami scritti) o altri aspetti contenutistici e formali cui attenersi nell'ambito della soluzione fornita.

---

### Soluzione standard

La soluzione standard è riportata nelle copie degli esami scritti per le perite/i periti d'esame e delinea una buona prestazione. Serve alle perite e ai periti d'esame (PE) come ausilio per la valutazione. Sono possibili altre soluzioni, che possono comunque ottenere il pieno punteggio.

---

### Criteri di valutazione

- La soluzione della persona candidata è valutata sulla base di criteri predisposti dall'organo responsabile che non sono modificabili.
- I criteri di valutazione per i compiti orali sono standard e quindi stabiliti nelle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione e nel rispettivo allegato negli strumenti di attuazione (allegato 1 del piano di formazione).
- I criteri di valutazione per gli esami scritti sono formulati su misura in base ai singoli compiti e si trovano conseguentemente nelle rispettive voci.
- All'ultima pagina dei moduli di valutazione viene riportato che tre punti per ciascun criterio corrispondono a una soluzione da buona a molto buona. Non è necessario superare le aspettative. Ulteriori indicazioni sull'assegnazione dei punti sono disponibili nei rispettivi livelli di bravura dei singoli criteri.
- Nella valutazione non possono essere assegnati né mezzi punti né punti parziali.

# 3

## Attuazione delle singole voci

I seguenti capitoli si concentrano sull'attuazione in concreto delle singole voci.

Per garantire un trattamento paritario di tutte le persone candidate durante l'esame finale, si raccomanda di procedere come segue.

---

### Raccomandazioni per l'attuazione degli esami scritti

- La descrizione del caso e il compito vengono consegnati alle persone candidate in forma cartacea.
- I compiti vengono risolti e consegnati in forma elettronica.
- Negli esami open book, è consentito l'accesso a Internet, proprio come nell'attività professionale reale.

---

### Raccomandazioni sull'attuazione degli esami orali

- I compiti d'esame orali sono selezionati dalle scuole professionali da un pool di compiti nazionale.
- Già prima dell'esame e durante lo stesso, rimandare al fatto che la persona candidata debba sfruttare per intero il tempo a disposizione per l'esame, affinché possa dimostrare al massimo le proprie competenze.
- Qualora resti del tempo a disposizione, va chiesto alla persona candidata se desidera aggiungere qualcosa.
- Il tempo a disposizione dell'esame deve essere sempre rispettato.
- Le singole parti d'esame vengono interrotte dal team di PE allo scadere del tempo assegnato.
- L'organizzazione dell'esecuzione dell'esame orale è di responsabilità delle scuole professionali e si basa sulle indicazioni temporali riportate nelle disposizioni di esecuzione.

---

## 3.1 Voce 1: impostazione dello sviluppo professionale e personale (CCO A)

Condizioni quadro  
(cfr. disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione, capitolo 4.2.1)

---

### 3.1.1 Metodo: presentazione (orale)

---

#### Di cosa si tratta?

La persona candidata tiene una presentazione, preparata in precedenza, sul proprio lavoro di approfondimento, dimostrando di essere in grado di inquadrarsi nella società come persona professionale e responsabile e di saper trarre conclusioni concrete per il proprio futuro.

---

#### Come procedere?

- In fase di preparazione legga con attenzione e per intero il lavoro di approfondimento della persona candidata. Si annoti eventuali domande e dubbi e li porti all'esame.
  - Dia il benvenuto alla persona candidata, le spieghi lo svolgimento della sessione e la inviti a prepararsi. Preghi la persona candidata di iniziare la presentazione entro al massimo 15 minuti.
  - Durante la presentazione, si annoti tutto ciò che non le sembra del tutto corretto o comprensibile, senza tuttavia interrompere la persona candidata. Interrompa la presentazione dopo 10 minuti, qualora la persona candidata non abbia già finito.
  - In seguito alla presentazione, ha 10 minuti per porre le sue domande di concretizzazione e di comprensione sulla presentazione o sul lavoro di approfondimento.
- 

#### A riguardo preste particolare attenzione a quanto segue?

Le domande di concretizzazione e di comprensione non sono volte a valutare le conoscenze. Il loro scopo è chiarire eventuali informazioni poco chiare o contraddittorie della presentazione o del lavoro di approfondimento per comprendere così se la persona candidata sia in grado di inquadrarsi nella società come persona professionale e responsabile e di saper trarre conclusioni concrete per il proprio futuro (cfr. ausilio «Catalogo delle domande presentazione»).

**Aspetti organizzativi**

Una/un PE deve provenire tassativamente dal COO A, così che abbia familiarità con i contenuti del CCO A e con il lavoro di approfondimento. Tale PE può anche aver svolto lezioni per le persone candidate.

Gli incarichi per la redazione del lavoro di approfondimento sono assegnati alla fine del 3° semestre. Gli incarichi per la preparazione della presentazione sono assegnati non prima del 4° semestre. Durante l'esame sono consentiti esclusivamente gli ausili definiti a livello nazionale.

---

**3.1.2****Metodo: applicazione pratica (orale)**

---

**Di cosa si tratta?**

La persona candidata elabora un Mini Case e un Critical Incident relativo all'ambito professionale o privato. Dimostra di essere in grado di agire in maniera adeguata in situazioni critiche (Critical Incident) e di valutare opportunamente situazioni complesse (Mini Case) e trasferire pertanto le competenze dal campo di competenze operative A nella quotidianità professionale e privata.

**Come procedere?**

- Illustri brevemente alla persona candidata lo svolgimento di questa parte d'esame.
- Illustri il primo compito (Critical Incident o Mini Case) e informi la persona candidata di avere 5 minuti di tempo a disposizione per leggerlo e per illustrare i propri risultati.
- Ascolti con attenzione l'illustrazione dei risultati e prenda appunti sulla risposta. Ponga domande solo se non sente acusticamente la persona candidata.
- Dopo 5 minuti passi al secondo compito seguendo la stessa procedura.

**A riguardo prestare particolare attenzione a quanto segue?**

La procedura illustrata nelle soluzioni standard rappresenta meramente una risposta tra le varie possibili. Sta a lei in qualità di PE decidere se le azioni illustrate siano adatte alla situazione specifica e se siano motivate in modo comprensibile.

**Aspetti organizzativi**

Come soluzione migliore, una/un PE dirige i compiti, prende appunti e pone domande dove necessario. L'altra/o PE verbalizza le risposte.

---

### 3.1.3

#### Link voce 1

- Criteri di valutazione della presentazione e applicazione pratica
- Incarico lavoro di approfondimento
- Lavoro di approfondimento
- Incarico presentazione
- Catalogo delle domande presentazione
- Incarico Critical Incident incl. soluzione standard
- Incarico Mini Case incl. soluzione standard

---

## 3.2 Voce 2: comunicazione con persone appartenenti a gruppi d'interesse diversi (CCO B)

Condizioni quadro  
(cfr. disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione, capitolo 4.2.2)

---

### 3.2.1 Metodo: gioco di ruolo (orale)

---

#### Di cosa si tratta?

La persona candidata conduce un colloquio con una/un cliente o un fornitore/una fornitrice in lingua straniera (livello linguistico A2). Oltre all'espressione linguistica, dimostra anche le proprie competenze di strutturazione della conduzione di un colloquio e di utilizzo di metodi di gestione dei colloqui.

---

#### Come procedere?

- Illustri brevemente lo svolgimento di questa parte d'esame.
  - Consegni l'incarico alla persona candidata e le dia 5 minuti di tempo per leggerlo e per prendere eventualmente appunti. Risponda a eventuali domande di chiarimento circa il compito senza offrire aiuto per la parte in lingua straniera.
  - Inviti quindi la persona candidata a iniziare il gioco di ruolo e spieghi che lei ora assumerà il ruolo della/del cliente o del/la fornitore/fornitrice.
  - Durante il colloquio segua le istruzioni fornite nel compito.
  - Dopo 5 minuti termini il colloquio e riassume il suo ruolo di PE.
- 

#### A riguardo presti particolare attenzione a quanto segue?

Comunichi nel ruolo della/del cliente o del fornitore/della fornitrice adeguandosi al livello linguistico richiesto A2 della persona candidata per ciò che riguarda velocità e scelta lessicale.

---

#### Aspetti organizzativi

Stabilisca insieme alla sua/al suo coperita chi debba assumere il ruolo della/del cliente o del fornitore/della fornitrice nel gioco di ruolo. La/il PE non attiva/o annota le osservazioni sul modulo di valutazione durante il gioco di ruolo.

Non sono consentiti ausili per la traduzione.

---

### 3.2.2

### Metodo: Critical Incident (comunicativo) (orale)

---

#### Di cosa si tratta?

La persona candidata spiega in che modo agirebbe in una situazione comunicativa difficile, cosa direbbe e quali tecniche di conduzione dei colloqui impiegherebbe. Elabora due situazioni di questo tipo da 5 minuti ciascuna. Dimostra di saper comunicare in modo adeguato e metodologico anche in situazioni difficili.

---

#### Come procedere?

- Illustri brevemente alla persona candidata lo svolgimento di questa parte d'esame nella sua lingua nazionale regionale.
  - Illustri il primo Critical Incident comunicativo e informi la persona candidata di avere 5 minuti di tempo a disposizione per leggerlo e per illustrare il proprio modo di procedere.
  - Ascolti con attenzione la descrizione della procedura e prenda appunti della risposta. Ponga domande solo se non sente acusticamente la persona candidata.
  - Dopo 5 minuti passi al secondo compito seguendo la stessa procedura.
- 

#### A riguardo presti particolare attenzione a quanto segue?

È importante che la persona candidata affronti a riguardo i seguenti tre aspetti:

- in che modo procederebbe;
- cosa direbbe in concreto e
- quali tecniche di comunicazione impiegherebbe.

Ponga domande di approfondimento se viene tralasciato uno di questi aspetti.

---

#### Aspetti organizzativi

Come soluzione migliore, una/un PE dirige i compiti, prende appunti e pone domande dove necessario. L'altra/o PE verbalizza le risposte.

---

---

### 3.2.3

#### Link voce 2

- Criteri di valutazione gioco di ruolo e Critical Incident
- Incarico gioco di ruolo incl. soluzione standard e indicazioni d'implementazione per le perite/i periti
- Incarico Critical Incident 1 incl. soluzione standard
- Incarico Critical Incident 2 incl. soluzione standard

### 3.3 Voce 3: collaborazione in processi lavorativi aziendali, gestione di infrastrutture e utilizzo di applicazioni, elaborazione di informazioni e contenuti (CCO C–E)

Condizioni quadro  
(cfr. disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione, capitolo 4.2.3)

---

#### 3.3.1 Metodo: simulazione pratica (scritta)

##### Di cosa si tratta?

La persona candidata elabora tre simulazioni pratiche, una per ciascun campo di competenze operative, sulla base di una descrizione del caso. Dimostra di essere in grado di svolgere attività di routine concrete, brevi e complete in sé e di saper descrivere in che modo svolgere tali azioni. La simulazione pratica per il CCO C include elementi in lingua straniera.

##### Come procedere?

- Inviti le persone candidate ad avviare i propri notebook e iniziare a organizzarsi.
- Distribuisca la descrizione del caso unitamente alle simulazioni pratiche, compresi i due allegati. (NOTA: per lo svolgimento degli esami a partire dal 2025 tutti i modelli e gli allegati saranno direttamente accessibili dalle persone candidate in un ambiente d'esame digitale).
- Fornisca informazioni su come le persone candidate debbano organizzare i propri elaborati, ad es. in una cartella (NOTA: per lo svolgimento degli esami a partire dal 2025 la consegna si svolgerà in un ambiente d'esame digitale).
- Sottolinei che
  - si possono e si devono utilizzare tutti i documenti, gli ausili e anche Internet.
  - per l'elaborazione di tutti i compiti, inclusa la lettura del caso, le persone candidate hanno a disposizione 60 minuti, tempo che possono ripartire in autonomia.
  - le tre simulazioni pratiche devono essere svolte nella sequenza data.
- Inviti le persone candidate a iniziare e, allo scadere dei 60 minuti, raccolga i risultati (cartelle).

**A riguardo presti particolare attenzione a quanto segue?**

È fondamentale che le persone candidate si attengano precisamente al compito per ciascuno dei tre compiti parziali e che si riferiscano espressamente al caso specifico. Non sarà sufficiente presentare risposte generiche. È consentito l'uso di tutti gli ausili, è invece vietata qualsiasi comunicazione, sia verbale che tramite e-mail, chat o simile.

**Aspetti organizzativi**

Lo svolgimento prevede l'uso dei notebook personali delle persone candidate, che imposteranno in preparazione all'esame con il supporto di una direttiva per accertarsi che siano presenti tutte le applicazioni necessarie.

---

**3.3.2****Link voce 3**

- Criteri di valutazione simulazione pratica
- Descrizione del caso
- Incarichi simulazioni pratiche incl. soluzioni standard
- Allegati e modelli
- Direttive