



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

Impiegate/i di commercio AFC

Organo responsabile

FOCOS – Formazione Commerciale Svizzera

La serie pilota 1.1 per l'esame scolastico finale è stata sviluppata a livello nazionale su incarico degli organi responsabili (FOCOS e CIFIC Svizzera) e della 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 (ambienti di lavoro: AFC FOA, AFC FOA/FOS combina, AFC FOS) 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
Katrin 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

1	Concetto di esame	5
1.1	Ambiente d'esame digitale	6
1.2	Concetto di esame bilingue	6
2	Struttura dei compiti d'esame	7
3	Attuazione delle singole voci	8
3.1	Voce 1: impostazione dello sviluppo professionale e personale (CCO A)	9
3.1.1	Metodo: presentazione (orale)	9
3.1.2	Metodo: applicazione pratica (orale)	10
3.1.3	Link voce 1	11
3.2	Voce 4: creazione di relazioni con clienti o fornitori (CCO D)	12
3.2.1	Metodo: gioco di ruolo (orale)	12
3.2.2	Metodo: Critical Incident (comunicativo) (orale)	13
3.2.3	Link voce 4	14
3.3	Voci 2, 3 e 5: interagire in un contesto lavorativo interconnesso, coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali, utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale (CCO B, C ed E)	15
3.3.1	Metodo: caso di studio guidato (scritto)	15
3.3.2	Link voci 2, 3 e 5	17

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	Presentazione → Presentazione lavoro di approfondimento → Domande di concretizzazione e di comprensione Applicazione pratica → 1 Critical Incident → 1 Mini Case	orale	10 min. per preparare la presentazione	7-8 min. 7-8 min.	30 min.	4 h 45 min.
2	B	Caso di studio guidato (nella LN regionale)	scritto		75 min.	75 min	
3	C	Simulazioni pratiche (nella LS ed eventualmente nella LN regionale)	scritto		75 min.	75 min	
4	D	Gioco di ruolo (lingua straniera) 1 situazione critica determinante per il successo comunicativa (LS) 1 situazione critica determinante per il successo comunicativa (LN) incl. domande di concretizzazione e di comprensione	orale	5 min. (compresi nella durata dell'esame)	10 min. 5 min. 10 min.	30 min	
5	E	Etude de cas dirigée	scritto		75 min.	75 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 2026.

1.2 Concetto di esame bilingue

Nelle disposizioni esecutive della procedura di qualificazione è stato definito il concetto di esame per esami finali bilingui.

Attuazione orale

L'applicazione pratica (capitolo 3.2) si svolge nella lingua straniera anziché nella lingua nazionale.

Attuazione scritta

Il caso di studio guidato (capitolo 5) si svolge sostanzialmente nella lingua nazionale. Per i compiti parziali del CCO B e C, conformemente alle disposizioni di esecuzione, vengono verificate espressamente la lingua nazionale e la lingua straniera. Compiti parziali idonei, non interessati da questo aspetto, possono essere messi a disposizione nella lingua straniera della lezione bilingue. Nel quadro della serie pilota 1.1 si tratterebbe dei compiti parziali 1, 2 e 4.

Aspetti organizzativi

A partire dall'anno d'esame 2026, la Società degli impiegati del commercio Svizzera mette a disposizione, su richiesta della scuola professionale, i rispettivi compiti parziali in lingua straniera.

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 di-sposizioni 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.
- Dopo 120 minuti è prevista una pausa di 30 minuti.

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 si rimanda 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. Inviti la persona candidata a iniziare la presentazione entro al massimo 10 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 7–8 minuti, se la persona candidata non ha ancora terminato.
 - In seguito alla presentazione, ha 7–8 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 5° semestre. Gli incarichi per la preparazione della presentazione sono assegnati non prima dell'inizio del 6° 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. Ciascun caso copre uno degli orientamenti «Stile di vita individuale» e «Promozione dello sviluppo sostenibile». 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.
- Comunici il primo compito (Critical Incident o Mini Case) alla persona candidata spiegandole che ha a disposizione 7–8 minuti di tempo per leggerlo e 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 7–8 minuti passi al secondo compito seguendo la stessa procedura.

A riguardo presti 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. Presti attenzione che siano contemplati entrambi i metodi come anche i due orientamenti. Per la selezione del caso sono possibili le seguenti varianti:

Mini Case
sullo «Stile di vita
individuale»

Critical Incident
sullo «Promozione dello
sviluppo sostenibile»

Aspects organisationnels

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 4: creazione di relazioni con clienti o fornitori (CCO D)

Condizioni quadro
(cfr. disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione, capitolo 4.2.4)

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 B1). 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 10 minuti termini il colloquio e riassuma 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 B1 della persona candidata per ciò che riguarda velocità e scelta lessicale.
Si accerti di condurre un colloquio completo, che includa gli elementi saluto di benvenuto, informazioni/consulenza su richieste e saluto di congedo.

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

3.2.2 Metodo: Critical Incident (comunicativo) (orale)

Di cosa si tratta?

La persona candidata elabora due Critical Incident comunicativi. In entrambi i casi viene illustrata una situazione comunicativa difficile. Nel primo caso, la persona candidata illustra nella lingua straniera in che modo procederebbe in una tale situazione, cosa direbbe e quali tecniche di conduzione dei colloqui impiegherebbe. Nel secondo caso, presenta gli stessi aspetti nella lingua nazionale rispondendo inoltre a domande di concretizzazione e di comprensione circa il caso. La persona candidata dimostra di essere in grado di 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 nella lingua straniera.
- 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 presenti il secondo Critical Incident comunicativo e spieghi alla persona candidata di avere anche in questo caso 5 minuti di tempo per leggerlo e per presentare il proprio modo di procedere, stavolta nella lingua nazionale.
- In seguito, ha ulteriori 5 minuti per porre domande di concretizzazione e motivazione sul caso. Può utilizzare le domande prescritte o scegliere domande sue.

A riguardo prestare particolare attenzione a quanto segue?

È importante che la persona candidata affronti i seguenti tre aspetti in entrambi i Critical Incident:

- 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 4

- 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 (LS) incl. soluzione standard
- Incarico Critical Incident 2 (LN) incl. soluzione standard

3.3 **Voci 2, 3 e 5: interagire in un contesto lavorativo interconnesso, coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali, utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale (CCO B, C ed E)**

Condizioni quadro
(cfr. disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione, capitoli 4.2.2, 4.2.3 e 4.2.5)

3.3.1 **Metodo: caso di studio guidato (scritto)**

Di cosa si tratta?

La persona candidata elabora diversi compiti parziali relativi alle voci 2, 3 e 5 sulla base di una descrizione del caso generale esaustiva. Tutti i compiti parziali sono tra loro concatenati e fanno riferimento a diverse competenze operative di uno o più campi di competenze operative. Verrà prestata attenzione che a ciascuna voce, quindi a ogni singolo campo di competenza operativa, venga dato nel complesso la stessa quantità di tempo (75 minuti ciascuno) e, al contempo, che venga totalizzato lo stesso punteggio. L'implementazione si svolge in due parti. Per la prima parte le candidate/i candidati hanno 120 minuti di tempo, segue quindi una pausa di 30 minuti e successivamente elaborano la seconda parte entro 105 minuti.

Come procedere?

- Inviti le persone candidate ad avviare i propri notebook e iniziare a organizzarsi.
- Comunichi la descrizione del caso unitamente ai compiti parziali 1–4 della serie pilota 1.1. Metta a disposizione in formato digitale gli allegati al compito parziale 3 (messaggio in lingua). (NOTA: per lo svolgimento degli esami a partire dal 2026 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 2026 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 della prima parte, inclusa la lettura del caso, le persone candidate hanno a disposizione 120 minuti, tempo che possono ripartire in autonomia (le indicazioni sul tempo per ciascun compito parziale fungono meramente da indicazione).
 - dopo questi 120 minuti, i risultati verranno raccolti e seguirà una pausa di 30 minuti.
 - dopo la pausa verranno elaborati altri compiti parziali in un tempo di 105 minuti.
- Inviti le persone candidate a iniziare e, allo scadere dei 120 minuti, raccolga gli esiti (cartelle).
- Dopo la pausa di 30 minuti, comunichi i compiti parziali relativi alla parte 2, unitamente agli allegati e ai modelli per i compiti parziali 5 e 7. Metta a disposizione in formato digitale gli allegati al compito parziale 5 (2 sequenze video per la produzione di un filmato teaser, storyboard e musica di sottofondo (background.mp3)) e al compito parziale 7 (modello contratto di locazione e audio con il messaggio in segreteria). (NOTA: per lo svolgimento degli esami a partire dal 2026 tutti i modelli e gli allegati saranno direttamente accessibili dalle persone candidate in un ambiente d’esame digitale).
- Trascorsi i 105 minuti, raccolta gli esiti (cartelle), la descrizione del caso e i due booklet con i compiti.

A riguardo presti particolare attenzione a quanto segue?

È fondamentale che le persone candidate si attengano precisamente al compito per ciascun singolo compito parziale 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 voci 2, 3 e 5**

- Criteri di valutazione caso di studio guidato
- Descrizione del caso
- Compiti parziali 1–4 incl. soluzioni standard
- Compiti parziali 5–7 incl. soluzioni standard
- Allegati e modelli
- Direttive