

**Guida per la procedura di qualificazione
Operatrice/Operatore per la comunicazione
con la clientela AFC
76501**

Indice

| | |
|--|----|
| 1. Principi e regole | 3 |
| 1.1. Introduzione | 3 |
| 1.2. Responsabilità | 3 |
| 1.3. Documenti di base | 4 |
| 2. Panoramica della procedura di qualificazione | 5 |
| 2.1. Panoramica LPP | 5 |
| 2.2. Panoramica delle conoscenze professionali | 6 |
| 2.3. Panoramica di cultura generale | 7 |
| 2.4. Panoramica nota di esperienza | 7 |
| 2.5. Lavori pratici (LPP) | 8 |
| 2.6. Esame delle conoscenze professionali | 9 |
| 2.7. Nota di esperienza | 9 |
| 2.8. Lezioni professionali | 9 |
| 2.9. Corsi interaziendali | 9 |
| 2.10. Lezione di cultura generale | 9 |
| 2.11. Valutazione / Normativa per il superamento | 10 |
| 3. Elenco dei documenti per la procedura di qualificazione | 10 |

1. Principi e regole

1.1. Introduzione

Questa guida per la procedura di qualificazione concretizza le disposizioni dell'ordinanza sulla formazione professionale di base per operatrice/operatore per la comunicazione con la clientela AFC, paragrafo 8, art. 15 – 20, e la parte D "Procedura di qualificazione" del piano di formazione. E' utilizzata per l'orientamento, la concretizzazione e come istruzione per la procedura di qualificazione, e costituisce la base per gli esami standardizzati in tutta la Svizzera.

La guida si rivolge a tutti i partecipanti della formazione professionale di base triennale Operatrice/Operatore per la comunicazione con la clientela AFC:

- Studenti
- Formatori professionali
- Docenti della lezione professionale
- Docenti della lezione di cultura generale
- Responsabili dei corsi interaziendali
- Periti d'esame
- Organizzazione d'esame cantonale competente

Nella procedura di qualificazione Operatrice/Operatore per la comunicazione con la clientela AFC viene dimostrato che le competenze operative sono state raggiunte secondo l'ordinanza della formazione professionale e il piano di formazione.

La procedura di qualificazione comprende gli esami finali nei campi di qualificazione di lavoro pratico, competenze professionali, cultura generale e nota di esperienza dai corsi interaziendali e dalle lezioni professionali.

Responsabile per l'elaborazione e l'entrata in vigore della guida è la commissione SP&Q Operatrice/Operatore per la comunicazione con la clientela D/F/I.

1.2. Responsabilità

Secondo LFPr, art. 40, e OFPr, art. 35, i cantoni garantiscono l'attuazione della procedura di qualificazione. Di norma, essi incaricano le commissioni d'esame di effettuare gli esami di apprendistato e di selezionare gli esperti. Per l'organizzazione e la direzione degli esami di apprendistato vengono impiegati dei capi periti.

1.3. Documenti di base

I seguenti documenti contengono le basi rilevanti per l'attuazione della procedura di qualificazione:

Legge sulla formazione professionale LFPr, capitolo 5 "Procedura di qualificazione, attestati e titolo";
www.admin.ch

Ordinanza sulla formazione professionale OFPr, art. 30 fino all'art. 35, art. 39 e art. 50; www.admin.ch

Ordinanza sulla formazione professionale di base operatrice/operatore per la comunicazione con la clientela AFC del 01.07.2010, art. 15 fino all'art. 20; <http://www.sbf.admin.ch>

Piano di formazione (Bipla) del 01.01.2011, parte D "Procedura di qualificazione";
<http://www.sbf.admin.ch>

Manuale per i periti d'esame nella procedura di qualificazione della formazione professionale di base.
Indicazioni e strumenti per la pratica. www.ehb-schweiz.ch

2. Panoramica della procedura di qualificazione

2.1. Panoramica LPP

| Campi di qualificazione | Posizioni | Ponderazione | Tempo Forma | Documenti <i>Esperti</i> | |
|---|---|--------------|---------------------------|--|-----|
| b) Conoscenze professionali scritte e orali Ordinanza sulla formazione, cpv. 17 1a Piano di formazione Parte D | Le seguenti posizioni vengono esaminate: 1 Organizzazione del lavoro e della collaborazione 2 Ambito di competenze operative: Riacquisizione di clienti 3 Ambito di competenze operative: Assistenza alla clientela 4 Ambito di competenze operative: Fidelizzazione della clientela 5 Ambito di competenze operative: Riacquisizione di clienti 6 Impiego di impianti per la comunicazione e di sistemi ausiliari 7 Rispetto di disposizioni e prescrizioni | 1/1 | 4 h Lavoro pratico | Compiti di esame per i candidati Protocollo d'esame/scheda d'esame Modulo per le note della scuola professionale <i>Esperti di pratica dell'OmL</i> | 40% |

2.2. Panoramica delle conoscenze professionali

| Campi di qualificazione | Posizioni | Ponderazione | Tempo Forma | Documenti <i>Esperti</i> | |
|---|--|--------------|---------------|---|-----|
| b) Conoscenze professionali scritte e orali Ordinanza sulla formazione art. 17 cpv. 1 b Piano di formazione Parte D | Le seguenti posizioni vengono esaminate: 1 Organizzazione del lavoro e della collaborazione | 10% | 2 ¼ h scritto | Compiti di esame per i candidati Modulo per le note della scuola professionale <i>Insegnanti scuola professionale</i> | 20% |
| | 2 Ambito di competenze operative: Riacquisizione di clienti | 10% | | | |
| | 3 Ambito di competenze operative: Assistenza alla clientela | 10% | | | |
| | 4 Ambito di competenze operative: Fidelizzazione della clientela | 10% | | | |
| | 5 Ambito di competenze operative: Riacquisizione di clienti | 10% | | | |
| | 6 Impiego di impianti per la comunicazione e di sistemi ausiliari | 10% | | | |
| | 7 Rispetto di disposizioni e prescrizioni | 10% | | | |
| | 8 Colloquio basato sugli ambiti di competenze operative | 30% | ¼ h orale | Scheda di protocollo incl. dati dell'esame Modulo per le note della scuola professionale <i>Insegnanti scuola professionale</i> | |

2.3. Panoramica di istruzione generale

| Campi di qualificazione | Posizioni | Ponderazione | Tempo Forma | Documenti Esperti | |
|--|--|--------------------------------|----------------------------------|--|-----|
| c) Lezioni di cultura generale Secondo il curriculum generale SEFRI Ordinanza sulla formazione art. 17 cpv. 1c | Pos. 1: Note di esperienza Le note di esperienza valutano le competenze degli studenti in tutti i campi d'istruzione della cultura generale durante tutta la formazione di base professionale | 1/3 Min. 3 note per materia | Piano di formazione e scolastica | Attestato semestrale Attestazione della nota di esperienza della scuola professionale <i>Insegnante ABU</i> | 20% |
| | Pos. 2: Lavoro di approfondimento secondo il piano di formazione ABU dei cantoni corrispondenti | 1/3 | Piano di formazione e scolastica | Documenti scolastici interni <i>Insegnante ABU</i> | |
| | Pos. 3: Esame finale | 1/3 | Piano di formazione e scolastica | Documenti scolastici interni Regolamento della SEFRI sui requisiti minimi per la cultura generale nella formazione professionale di base <i>Insegnante ABU</i> | |

2.4. Panoramica nota di esperienza

| | | | | | |
|--|--|-----|-------------------------------|--|-----|
| Nota di esperienza scuola professionale Ordinanza sulla formazione art. 18 cpv. 3 | Il voto per la lezione professionale è quello arrotondato ad un voto intero o mezzo voto ricavato dalla somma di tutti i voti finali del semestre della lezione professionale | 1/2 | secondo Piano di formazione e | Attestato semestrale Attestazione della nota di esperienza della scuola professionale <i>Insegnanti scuola professionale</i> | 20% |
| Corsi interaziendali Ordinanza sulla formazione art. 18. par. 3 | Ogni corso interaziendale verrà valutato con un certificato di formazione. Il voto finale è arrotondato a un voto intero o mezzo voto, derivante dalla somma di tutti i certificati di formazione. | 1/2 | secondo Piano di formazione e | Valutazioni dei corsi interaziendali Attestazione della nota di esperienza OmL <i>Responsabile corsi interaziendali</i> | |

2.5. Lavori pratici (LPP)

L'esame nel settore di qualificazione "Lavoro pratico" dura 4 ore e si basa sulle disposizioni dell'Ordinanza sulla formazione, 17 cpv. 1a del piano di formazione, parte D "Procedura di qualificazione".

Il "Lavoro pratico" si svolge in locali idonei al di fuori delle attività didattiche. Agli studenti devono essere messi a disposizione un ambiente di lavoro e le strutture necessarie in buone condizioni. La documentazione di apprendimento e i materiali dei corsi interaziendali possono essere utilizzati come strumenti ausiliari.

Il lavoro pratico è concepito come un lavoro pratico prestabilito (LPP). Gli studenti saranno valutati in tutte le posizioni (vedi Tabella 2.1). Le attività si basano sulle competenze operative formulate nella parte A del piano di formazione, i criteri di valutazione si basano sugli obiettivi di prestazione per l'azienda. Al termine dell'esame avrà luogo una riflessione, in conformità con gli obiettivi di prestazione 3.6.2. / 4.4.3. / 5.2.4. nel piano di formazione. I periti d'esame valutano l'impressione complessiva dello studente con l'inclusione della riflessione.

L'elaborazione dei compiti dell'esame per il lavoro pratico è responsabilità del gruppo di autori LPP. Il gruppo presta attenzione, nella progettazione dell'esame, che i processi consueti nella pratica professionale siano illustrati.

Il contenuto dell'esame è indipendente dall'azienda. L'intero LPP viene effettuato con un determinato caso del gruppo di autori LPP (una società fittizia di un settore). Tutte le posizioni da valutare secondo la tabella verranno esaminate in base a questo caso. Le posizioni determinate vengono esaminate sia in forma scritta, sia tramite conversazioni simulate con i clienti. Le conversazioni si svolgono sotto forma di 3-4 telefonate, e una di queste conversazioni sarà condotta nella lingua straniera, che il candidato ha scelto alla scuola professionale.

2.6. Esame delle conoscenze professionali

Il campo di qualificazione "Conoscenze professionali" è definito nell'art. 17 cpv. 1b dell'ordinanza sulla formazione professionale di base Operatrice/Operatore per la comunicazione con la clientela e regolato nel piano di formazione, parte D "Procedura di qualificazione". Gli studenti saranno esaminati per un totale di 3 ore nelle posizioni 1-7, in forma scritta e orale.

Conoscenze professionali scritto

Gli studenti saranno esaminati in forma scritta nelle posizioni da 1 a 7 per 2 ¼ ore. Gli obiettivi operativi da esaminare sono elencati nella tabella a pagina 6.

I compiti vengono ideati dalla scuola professionale; gli esami avvengono a livello locale, nelle scuole. La correzione viene eseguita dagli insegnanti della scuola professionale.

Conoscenze professionali orale

Gli studenti saranno esaminati per la posizione 8 per 45 minuti oralmente nella lingua regionale. La selezione degli ambiti di competenze operative della posizione 8 viene decisa dalla scuola professionale e registrata nel protocollo dell'esame. Vengono esaminati almeno 4 ambiti di competenze operative.

Ponderazione e inoltro dei risultati degli esami

La ponderazione delle posizioni del settore di qualificazione delle conoscenze professionali avviene secondo la parte D del piano di formazione.

2.7. Nota di esperienza

La nota di esperienza è il voto arrotondato ad un decimale, derivante dalla somma dei voti delle lezioni professionali e i corsi interaziendali valutati.

2.8. Lezioni professionali

Il voto della lezione professionale è il voto arrotondato ad un voto intero o mezzo voto derivante dalla somma di tutti i voti degli attestati semestrali della lezione professionale.

2.9. Corsi interaziendali

Il voto dei corsi interaziendali è il voto arrotondato a un voto intero o mezzo voto derivante dai certificati di formazione valutati. All'inizio del sesto semestre, i moduli compilati per intero dovranno essere trasmessi dai responsabili dei corsi interaziendali all'ufficio designato dall'autorità cantonale.

2.10. Lezione di cultura generale

Per il settore di qualificazione di cultura generale vale il regolamento SEFRI sui requisiti minimi della cultura generale per la formazione professionale di base del 7 aprile 2006.

2.11. Valutazione / Normativa per il superamento

La ponderazione dei voti per i campi di qualificazione è determinata dall'art. 18 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base Operatrice/Operatore per la comunicazione con la clientela e rappresentato nella tabella alle pagine 4-7.

La valutazione dei campi di qualificazione del lavoro pratico e delle conoscenze professionali viene eseguito in base alle prescrizioni dei gruppi di autori. Le singole posizioni vengono valutate con dei punti; la distribuzione dei punti è prestabilita. Per la determinazione dei voti nei campi di qualificazione (conoscenze professionali e LPP) viene utilizzata la formula di conversione di SDBB:

$$\begin{array}{l} 5 \times \text{numero di punti raggiunto} \\ \text{Voto} = \frac{\quad}{\quad} + 1 \end{array}$$

Massimo numero di punti raggiunto

Secondo l'ordinanza della formazione professionale art. 18, la procedura di qualificazione è considerata superata se il settore di qualificazione "Lavoro pratico" è valutato con il voto 4 o superiore e il voto complessivo è di 4 o superiore.

Informazioni organizzative

Attuazione della procedura di qualificazione

L'associazione AURIS mette insieme, come organizzazione responsabile del mondo del lavoro, un gruppo di autori LPP per la redazione degli esami finali. Il gruppo di autori LPP elabora l'elenco dei compiti per il lavoro pratico prestabilito. I capi periti vengono determinati su richiesta dell'associazione AURIS dai cantoni. Gli esperti sono eletti su richiesta dei capi periti dal cantone.

3. Elenco dei documenti per la procedura di qualificazione

Tutti i documenti per la procedura di qualificazione sono elencati al punto 1.3. o pubblicati su www.auris-verband.ch

Approvazione ed entrata in vigore

La presente guida entra in vigore il 26.11.2014 per ordine della Commissione svizzera per lo Sviluppo Professionale e della Qualità.