

# **Elemento 7**

## **Procedura di qualificazione**

**Versione 1.4**  
**27.12.2022**

# **Guida alla procedura di qualificazione Operatori della comunicazione con la clientela EFZ 76501**

## Contenuto

Introduzione .....	4
Responsabilità.....	4
Documenti di base.....	5
La procedura di qualificazione in sintesi.....	6
Panoramica Lavoro pratico prestabilito .....	6
Panoramica delle competenze professionali.....	7
Panoramica sull'educazione generale .....	8
Panoramica Grado di esperienza .....	8
Lavoro pratico prestabilito (LPP) .....	9
Esame delle competenze professionali .....	10
Grado di esperienza.....	10
Grado per l'insegnamento delle competenze professionali .....	10
Voto per i corsi interaziendali.....	10
Educazione generale.....	10
Valutazione / Standard di passaggio.....	11
Elenco dei documenti per la procedura di qualificazione .....	11

## Fondamenti e regolamenti

### Introduzione

Questa guida alla procedura di qualificazione specifica le disposizioni dell'Ordinanza sulla formazione professionale per Operatori della comunicazione con la clientela, sezione 8, art. 15 - 20 e la parte D "Procedura di qualificazione" del piano di formazione. Serve come orientamento, concretizzazione e guida alla procedura di qualificazione e costituisce la base per gli esami standardizzati in tutta la Svizzera.

Le linee guida sono destinate a tutti i partecipanti al programma triennale di formazione professionale di base per Operatori della comunicazione con la clientela AFC:

- **Persone in formazione**
- **Formatori professionali**
- **Insegnanti per l'istruzione e la formazione professionale**
- **Insegnanti per l'educazione generale**
- **Responsabili dei corsi interaziendali**
- **Esperti d'esame**
- **Organizzazione cantonale d'esame responsabile**

Nella procedura di qualificazione, Operatori della comunicazione con la clientela AFC dimostra che le competenze sono state raggiunte secondo l'ordinanza di formazione e il piano di formazione.

La procedura di qualificazione comprende esami finali nelle aree di qualificazione del lavoro pratico specificato, delle conoscenze professionali e dell'istruzione generale e il grado di esperienza dei corsi interaziendali, dell'istruzione e della formazione professionale.

Le linee guida sono emesse dal patrocinio di AURIS. La Commissione B&Q l'ha commentata e convalidata il 23.03.2022.

### Responsabilità

Secondo il VPETA, art. 40, e il VPETO, art. 35, i cantoni sono responsabili dello svolgimento delle procedure di qualificazione. Di regola, nominano commissioni d'esame per condurre gli esami di apprendistato e selezionare gli esperti. I capi esperti sono nominati per organizzare e gestire gli esami di apprendistato.

## Documenti di base

I documenti elencati di seguito contengono i principi rilevanti per condurre la procedura di qualificazione:

Legge federale sulla formazione professionale VPETA, capitolo 5 "Procedure di qualificazione, certificati e titoli";  
[www.admin.ch](http://www.admin.ch)

Ordinanza sulla formazione professionale OPET, art. 30 a art. 35, art. 39 e art. 50; [www.admin.ch](http://www.admin.ch)

Ordinanza sulla formazione professionale degli specialisti del dialogo con la clientela del 1° luglio 2010  
(stato al 1° gennaio 2021), da art. 15 a art. 20;  
<https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/76501>

Piano di formazione per gli Operatori della comunicazione con la clientela (Bipla) del 1.7.2010  
(aggiornato al 20 agosto 2020), parte D "Procedura di qualificazione";  
<https://www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/76501>

Manuale per gli esperti d'esame nelle procedure di qualificazione VET. Informazioni e strumenti per l'uso  
pratico <https://www.ehb.swiss/pex-handbuch>

## La procedura di qualificazione in sintesi

### Panoramica Lavoro pratico predefinito (LPP)

Aree di qualificazione	Posizioni	Peso	TimeForm	Documenti <i>Esperti</i>	%
a) Lavoro pratico predefinito (LPP) BiVo, 17 par. 1aBipla parte D	Le seguenti posizioni sono sottoposte ad audit: 1 Progettare l'organizzazione del lavoro e la cooperazione 2 Area di competenza: Vincere i clienti 3 Area di competenza: Assistenza clienti 4 Area di competenza: Fidelizzazione del cliente 5 Area di competenza: riconquistare i clienti 6 Utilizzare le strutture di comunicazione e i sistemi di supporto 7 Rispettare i regolamenti e le specifiche	1/1	4 h Lavoro pratico orale e scritto	Compiti d'esame per i candidati Protocollo/griglia d'esame Forma di spartito  <i>Esperti di pratica dell'OML</i>	40%

## Panoramica delle competenze professionali

Aree di qualificazione	Posizioni	Peso	TimeForm	Documenti <i>Esperti</i>	
b) Conoscenze professionali per iscritto e oralmente BiVo Art. 17 Para. 1b Bipla Parte D	Le seguenti posizioni sono sottoposte ad audit: 1 Progettare l'organizzazione del lavoro e la cooperazione	10%	2 ¼ h scritto	Compiti d'esame per i candidati Modulo di grado Scuola professionale  <i>Insegnanti dell'UST</i>	20%
	2 Area di competenza: Vincere i clienti	10%			
	3 Area di competenza: Assistenza clienti	10%			
	4 Area di competenza: Fidelizzazione del cliente	10%			
	5 Area di competenza: riconquistare i clienti	10%			
	6 Utilizzare le strutture di comunicazione e i sistemi di supporto	10%			
	7 Rispettare i regolamenti e le specifiche	10%			
	8 Colloquio trasversale nella prima lingua nazionale e nella lingua straniera scelta dal candidato all'UST	30%	¾ h verbale	Griglia di protocollo con compiti d'esame Modulo di grado Scuola Professionale  <i>Insegnanti dell'UST</i>	

### Panoramica dell'educazione generale

Aree di qualificazione	Posizioni	Peso	TimeForm	Documenti <i>Esperti</i>	
c) Educazione generale Secondo l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006 sui requisiti minimi della formazione generale nella formazione professionale di base BiVo Art. 17 Paragrafo 1c	Pos. 1: Note sull'esperienza I gradi di esperienza valutano le competenze dei discenti in tutte le aree curriculari dell'istruzione generale in tutto il programma VET	1/3	Curriculum scolastico	Rapporto del semestre Scheda di valutazione dell'esperienza Scuola Professionale <i>Insegnante</i>	20%
	Pos.2: Lavoro di consolidamento Secondo il programma ABU del cantone corrispondente	1/3	Curriculum scolastico	Documenti interni della scuola <i>Insegnante</i>	
	Pos. 3: esame finale	1/3	Curriculum scolastico	Documenti interni della scuola <i>Insegnante</i>	

### Panoramica Esperienza Nota

Esperienza di scuola professionale di grado BiVo Art. 18 Paragrafo 3	Il voto per le classi di conoscenza professionale è la media, arrotondata a un voto intero o mezzo, della somma dei voti dei sei rapporti semestrali.	1/2	Gem. Bipla	Rapporto del semestre Scheda di valutazione dell'esperienza scuola professionale. <i>Insegnanti</i>	20%
Esperienza nel grado Corsi interaziendali BiVo Art. 18. par. 3	Tutti i corsi interaziendali sono classificati con un certificato di competenza ciascuno. Il grado per i corsi interaziendali è la media, arrotondata a un grado intero o mezzo, della somma dei tre certificati di competenza graduati.	1/2	Sec. Bipla	Valutazioni del CI Scheda di valutazione dell'esperienza OML <i>Insegnanti CI</i>	



## **Lavoro pratico prestabilito (LPP)**

L'esame nell'area di qualificazione "lavoro pratico prestabilito" (LPP) dura 4 ore e si basa sulle disposizioni del BiVo, 17 comma 1a e sul piano di formazione, parte D "Procedura di qualificazione".

La LPP deve essere realizzata in locali adeguati al di fuori dell'impresa didattica. Gli allievi devono disporre di un posto di lavoro e delle attrezzature necessarie in perfetto stato. La documentazione di apprendimento e i documenti dei corsi interaziendali possono essere utilizzati come supporto.

Il lavoro pratico è concepito come un LPP. Gli allievi sono testati in tutte le posizioni (vedi panoramica 2.1). I compiti sono basati sulle competenze formulate nella parte A del piano di formazione, i criteri di valutazione sono basati sugli obiettivi di performance dell'azienda. Alla fine dell'esame, ha luogo una riflessione in accordo con gli obiettivi di performance 3.6.2. / 4.4.3. / 5.2.4. nel piano di formazione. Gli esperti dell'esame valutano l'impressione generale dell'allievo, compresa la riflessione.

Il gruppo degli autori della LPP è responsabile dello sviluppo dei compiti d'esame per la LPP. Nel progettare l'esame, il gruppo si assicura che si riflettano le procedure abituali nella pratica professionale.

Il contenuto della revisione è indipendente dalla società. L'intera LPP è realizzata con un caso (un'azienda fittizia di un settore) determinato dal gruppo di autori della LPP. Tutti gli elementi da esaminare secondo la panoramica sono esaminati sulla base di questo caso. Gli elementi specificati sono testati sia per iscritto (lettera, e-mail o chat) che oralmente. L'esame orale si svolge con conversazioni simulate con i clienti sotto forma di 4 telefonate, dove una di queste conversazioni è condotta nella lingua straniera che il candidato ha scelto alla Scuola Professionale.

## **Esame delle competenze professionali**

L'area di qualificazione "conoscenze professionali" è regolata nell'art. 17 comma 1b dell'Ordinanza sulla formazione professionale per gli Operatori della comunicazione con la clientela e nel piano di formazione Parte D "Procedura di qualificazione".

### **Conoscenza professionale nella scrittura**

Gli studenti sono testati nella scrittura nelle posizioni da 1 a 7 durante 2 ore e  $\frac{1}{4}$ . Gli obiettivi indicativi da testare sono elencati nella panoramica a pagina 6.

I compiti sono creati dalla scuola professionale; gli esami si svolgono localmente nelle scuole professionali. La correzione viene effettuata dagli insegnanti della Scuola Professionale.

### **Competenze professionali orali**

Per l'item 8, gli studenti sono testati oralmente per 45 minuti nella lingua nazionale regionale e nella lingua straniera scelta dal candidato alla Scuola Professionale. La scelta delle aree di competenza per l'item 8 è fatta dalla scuola professionale ed è registrata nel protocollo d'esame. L'esame copre tutte le competenze.

### **Ponderazione e trasmissione dei risultati dell'esame**

La ponderazione delle posizioni dell'area di qualificazione conoscenza professionale è effettuata secondo la parte D del piano di formazione.

### **Grado di esperienza**

Il grado di esperienza è la media, arrotondata a un decimale, della somma dei voti della formazione professionale e dei corsi interaziendali valutati.

### **Voto per le lezioni di conoscenza professionale**

Il voto per le classi di conoscenza professionale è la media, arrotondata a un voto intero o mezzo, della somma dei voti dei sei rapporti semestrali.

### **Voto per i corsi interaziendali**

Il grado per i corsi interaziendali è la media, arrotondata a un grado intero o mezzo, della somma dei tre certificati di competenza graduati. All'inizio del 6° semestre, i moduli completamente compilati devono essere inoltrati dai responsabili dei corsi interaziendali all'ufficio designato dall'ufficio cantonale.

### **Educazione generale**

Il settore della formazione generale è disciplinato dall'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006 sui requisiti minimi della formazione generale nella formazione professionale.

## **Valutazione / Standard di passaggio**

La ponderazione dei voti per i settori di qualificazione è stabilita nell'art. 18 dell'Ordinanza sulla formazione professionale per gli specialisti del dialogo con la clientela e riportata nella panoramica a pagina 4-7.

La valutazione delle aree di qualificazione Lavoro Pratico e Abilità Professionali predefinite viene effettuata secondo le specifiche dei gruppi di autori. I singoli elementi sono valutati con punti; la distribuzione dei punti è predeterminata. La formula di conversione SDBB è usata per determinare i voti nelle aree di qualificazione (conoscenza professionale e LPP):

$$\text{Nota} = \frac{5 \times \text{punteggio raggiunto}}{\text{Punteggio massimo ottenibile}} + 1$$

Secondo l'articolo 18 dell'ordinanza sull'istruzione, la procedura di qualificazione è considerata superata se l'area di qualificazione "Lavoro pratico predefinito" è valutata con il grado 4 o superiore e il grado complessivo 4 o superiore è raggiunto.

## **Organizzazione**

### **Attuazione delle procedure di qualificazione**

L'associazione AURIS, come organizzazione responsabile del mondo del lavoro, mette insieme un gruppo autore LPP per scrivere gli esami finali. Il gruppo di autori LPP elabora i termini di riferimento per il lavoro pratico prestabilito. I capo periti sono nominati dai cantoni su richiesta dell'associazione AURIS.

### **Elenco dei documenti per la procedura di qualificazione**

Tutti i documenti sulla procedura di qualificazione sono elencati al punto 1.3. o pubblicati sul sito web [www.auris-verband.ch](http://www.auris-verband.ch)