



Ai formatori professionali
Impiegata/Impiegato di commercio AFC SA

Controllo delle competenze del CI 2

Durante la formazione, le persone in formazione svolgono due controlli delle competenze del CI (CC-CI). Le note dei due CC-CI sono equivalenti e confluiscono nella procedura di qualificazione (PQ) come nota relativa all'insegnamento professionale - CI.

Ogni CC-CI è costituito da diversi test di certificazione nonché da un incarico di trasferimento. La valutazione del test di certificazione è ponderata al 40% e quella dell'incarico di trasferimento al 60%.

	CC-CI 1	CC-CI 2
Test di certificazione (40 %)	<ul style="list-style-type: none">– Gestire abilmente le interfacce aziendali– Gestire le richieste dei clienti su diversi canali	<ul style="list-style-type: none">– Utilizzare l'infrastruttura digitale– Garantire la gestione dei dati– Creare contenuti digitali– Scrivere dei testi comprensibili
Incarico di trasferimento (60 %)	<ul style="list-style-type: none">– Gestire le richieste dei clienti	<ul style="list-style-type: none">– Il mio progetto

L'introduzione ai CC-CI avviene nel CI. L'elaborazione ha luogo dopo la formazione, al di fuori del CI. Per l'elaborazione dei due CC-CI, le aziende concedono alle persone in formazione un budget di tempo di 30 ore in azienda. Eventuali tempi di elaborazione aggiuntivi sono a carico delle persone in formazione e vanno ricavati al di fuori dell'orario di lavoro.

Le persone in formazione documentano l'attuazione degli incarichi di trasferimento sotto forma di un'opera multimediale nell'ambiente di lavoro e di apprendimento Konvink, che consegnano insieme ai risultati dei test di certificazione tramite lo strumento «Le mie prestazioni d'esame». Durante l'elaborazione, le persone in formazione sono accompagnate dai/dalle responsabili dei CI. Per l'elaborazione in azienda, i formatori in azienda supportano le persone in formazione come coach.

Il mio progetto

Nell'ambito del controllo delle competenze CI 2 gli apprendisti realizzano un progetto proprio in azienda e ne documentano l'attuazione in un'opera su Konvink. Per il progetto, gli apprendisti devono scegliere una delle due aree d'interesse «Infrastruttura tecnologica» o «Sviluppo dei contenuti». Nella fase di autoapprendimento guidato (CI 5), gli apprendisti decidono quale progetto vorrebbero realizzare e creano una bozza del progetto (vedi Direttiva di lavoro «Fase di autoapprendimento guidato – Giornata 5 di CI»). Questa deve essere discussa con il superiore prima del CI 6 e quindi presentata al responsabile del CI. Il termine per la presentazione della bozza del progetto viene stabilito dal responsabile del CI.



Qual è il mio compito in qualità di formatore professionale e a cosa devo prestare attenzione?

L'incarico di trasferimento «Il mio progetto» viene elaborato principalmente nel 3° semestre. In qualità di formatore professionale, supporterete gli apprendisti nella scelta dell'area d'interesse del progetto, suggerendo loro possibili idee progettuali che possono essere realizzate in azienda. Durante l'elaborazione dell'incarico di trasferimento assisterete gli apprendisti in veste di coach.

Il progetto dovrà soddisfare i seguenti criteri:

Rilevanza per la formazione: il progetto dovrebbe offrire agli apprendisti la possibilità di applicare nella prassi le loro conoscenze teoriche nelle aree di competenza operativa *b* ed *e* nonché di sviluppare abilità professionali rilevanti.

Potenziale di apprendimento: il progetto dovrebbe offrire agli apprendisti la possibilità di acquisire nuove abilità e di approfondire quelle già acquisite. Dovrebbe stimolarli e dare loro l'opportunità di crescere oltre il loro attuale livello di conoscenza.

Complessità appropriata: il progetto dovrebbe avere una complessità adeguata, che sia confacente al livello di formazione degli apprendisti. Dovrebbe essere abbastanza stimolante da consentire loro di ampliare le proprie conoscenze e abilità. La complessità dovrebbe essere realistica anche in termini di risorse disponibili e di tempistiche.

Risultati misurabili: il progetto dovrebbe avere obiettivi e risultati misurabili, sulla base dei quali sia possibile giudicare i progressi e il successo del progetto stesso. Ciò consente agli apprendisti di valutare il successo del progetto e di imparare dall'esperienza.

Fattibilità: il progetto dovrebbe essere realizzabile in un arco di tempo ragionevole e con le risorse disponibili. Gli apprendisti dovrebbero essere in grado di identificare e pianificare i passaggi necessari affinché il progetto possa essere implementato e completato con successo.

Vantaggi per l'azienda: il progetto dovrebbe avere un chiaro vantaggio per l'azienda, sia esso un risparmio di costi, un aumento di efficienza, un miglioramento dei processi o altri vantaggi misurabili.

Scadenza di consegna

Il CC-CI 2 avviene dopo il CI 9. Le scadenze di consegna vincolanti sono stabilite dalla commissione dei corsi competente per il Cantone. Se la consegna dell'opera o del CC-CI non è effettuata entro la scadenza, viene detratta una intera nota. Se non viene rispettata la seconda scadenza indicata dalla commissione dei corsi, il CC-CI ottiene una valutazione di 1.0.

Plagio

Il CC-CI deve essere svolto personalmente e individualmente da ciascuna persona in formazione. In caso di utilizzo di contenuti non creati autonomamente, ne devono essere sempre indicate le fonti. Consegnando il CC-CI, le persone in formazione confermano che questo è stato redatto in modo indipendente. La ripresa di testi e idee di origine esterna senza che ciò sia chiaramente specificato costituisce di norma una violazione del diritto d'autore. Un plagio viola il regolamento d'esame ed è conseguentemente sanzionato nella valutazione.

Elementi operazionali

Sia gli apprendisti che i formatori in azienda troveranno importanti informazioni di base e consigli utili sulla gestione dei progetti nell'Elemento operativo b4 « Svolgere compiti di gestione di progetto commerciali ed elaborare sottoprogetti ».

Possibili idee progettuali

Le seguenti idee progettuali sono semplici suggerimenti. Non sono tassative.

Area d'interesse «Infrastruttura tecnologica»	Area d'interesse «Sviluppo di contenuti»
<ul style="list-style-type: none"> – Creare un negozio online in cui sia possibile ordinare dei prodotti. – Valutare e introdurre un nuovo strumento per la prenotazione dei locali interni. – Ottimizzare l'archivio dei dati sul server. – Valutare e introdurre uno strumento per la digitalizzazione del flusso delle fatture. – Valutare e introdurre un nuovo strumento per le riunioni online. – Valutare e introdurre un sistema di gestione delle relazioni con i clienti (Customer Relationship Management – CRM). – Valutare e introdurre uno strumento di collaborazione (ad es. MS Teams). – Ideare, sviluppare e avviare un sito web. – Analizzare e ottimizzare le fonti di dati in azienda. – Occuparsi della pulizia e archiviazione dei dati. – Creare una banca dati. – Sviluppare e attuare un mini-workshop sulla protezione/gestione dei dati per il team. – Configurare e completare una wiki aziendale interna (ad es. flussi di lavoro, FAQ, linee guida per la comunicazione). – Valutare e introdurre strumenti di sondaggio o feedback. – Sviluppare, condurre e valutare sondaggi tra i collaboratori – Procurare un nuovo hardware o software. 	<ul style="list-style-type: none"> – Progettare e sviluppare una brochure aziendale. – Standardizzare i modelli per la comunicazione interna ed esterna. – Creare/ottimizzare la presenza dell'azienda sui social media. – Creare documenti di formazione standardizzati per l'onboarding dei nuovi collaboratori. – Sviluppare un video per il marketing degli apprendistati. – Implementare una newsletter. – Creare un video promozionale per YouTube. – Implementare un podcast di notizie mensile per i collaboratori come alternativa alla bacheca. – Sviluppare linee guida per l'utilizzo standardizzato dei canali di comunicazione interna. – Progettare e implementare una campagna di marketing per uno specifico prodotto. – Condurre ricerche sui trend relativi agli sviluppi del settore e redigere un rapporto. – Creare manuali (ERP, dispositivi, strumenti, ecc.) inclusi elenchi di spunta e modelli. – Creare un giornale per i dipendenti. – Creare un video tutorial. – Aggiornare/sviluppare CI/CD. – Aggiornare il sito web aziendale. – Sviluppare e mettere a disposizione le FAQ per un prodotto o servizio. – Pianificare e realizzare progetti fotografici o video. – Creare un film d'immagine sull'azienda formatrice.