

## Revisione totale formazione di base Operatori per la comunicazione con la clientela | I cambiamenti in sintesi

Ordinanza 2021	Ordinanza 2026	Valore aggiunto delle modifiche
<p>La formazione di base si basa su campi di competenze operative e competenze operative, obiettivi orientativi, indicativi e di performance. In altre parole, un modello triplex orientato alle competenze e agli obiettivi d'apprendimento.</p>	<p>La formazione di base è orientata alle competenze operative, nelle quattro dimensioni professionale, metodologica, sociale e personale. Le competenze sono specificate come obiettivi di valutazione e assegnate ai luoghi d'apprendimento.</p>	<p>Le competenze operative corrispondono alla vita lavorativa quotidiana dei nostri professionisti. Ciò garantisce la rilevanza pratica. I tre luoghi d'apprendimento scuola professionale, corsi interaziendali e azienda impartiscono unicamente obiettivi di valutazione che possono contribuire al raggiungimento delle competenze operative. Questi obiettivi di valutazione sono armonizzati tra loro, il che porta a una cooperazione ottimale tra i tre luoghi d'apprendimento. Razionalizzazione degli obiettivi di valutazione attraverso l'eliminazione di quelli ridondanti e la riduzione quantitativa complessiva, applicata trasversalmente a tutti luoghi d'apprendimento.</p>
<p>Le competenze operative e gli obiettivi di valutazione sono orientati principalmente al settore delle telecomunicazioni.</p>	<p>Le competenze operative sono tematicamente più ampie e flessibili. Si tiene conto dei cambiamenti tecnologici e delle nuove applicazioni.</p>	<p>Lo spettro del settore è in espansione. La professione comprende aree di competenza per un totale di 17 competenze. I documenti d'attuazione garantiscono che i contenuti formativi della scuola professionale e corsi interaziendali siano complementari e non ripetitivi. Nuove e differenti aziende formatrici, anche di piccole e medie dimensioni, possono formare Operatori per la comunicazione con la clientela L'immagine della professione viene rafforzata.</p>

<p>La competenza linguistica in una seconda lingua nazionale o in inglese è finalizzata al livello B2. Le lezioni in una seconda lingua nazionale o in inglese comprendono un totale di 320 lezioni.</p>	<p>Differenziazione delle competenze linguistiche orali e scritte in una seconda lingua nazionale o in inglese. La competenza linguistica è fissata a A2+ nello scritto e a B1+ nell'orale. Le lezioni in una seconda lingua nazionale o in inglese comprendono un totale di 200 lezioni.</p>	<p>Le aziende lavorano sempre più spesso con l'intelligenza artificiale (IA), applicazioni e strumenti di traduzione. L'uso di questi strumenti modifica i requisiti di competenza linguistica nella seconda lingua nazionale o in inglese. La differenziazione del livello di competenze linguistiche scritta e orale consente a nuove e diverse aziende formatrici - con requisiti di competenze linguistiche inferiori nella seconda lingua nazionale o in inglese - di formare Operatori per la comunicazione con la clientela. Le persone in formazione possono apprendere altre lingue di propria iniziativa (ad esempio con corsi opzionali).</p>
<p>Le lezioni scolastiche sono organizzate per materie.</p>	<p>Le lezioni scolastiche sono orientate alle competenze pratiche. L'orientamento alle materie viene omesso.</p>	<p>La formazione nelle scuole professionali diventa più pratica e più vicina alla vita lavorativa quotidiana delle persone in formazione. Il collegamento in rete dei vari contenuti avviene sempre più spesso nella scuola professionale.</p>
<p>La procedura di qualificazione delle conoscenze professionali avviene in modo scritta e orale e dura 3 ore. I contenuti della procedura di qualificazione sono minimamente armonizzati tra le scuole professionali.</p>	<p>La procedura di qualificazione dura 2 ore e avviene esclusivamente in modo scritto e nella lingua locale. L'armonizzazione e l'implementazione uniforme della procedura di qualificazione delle conoscenze professionali è vincolante per tutte le scuole professionali.</p>	<p>Le persone in formazione vengono esaminati nelle scuole professionali di tutte le regioni linguistiche secondo una procedura di qualificazione armonizzata e comparabile.</p>

<p>Le lezioni seguono il seguente modello scolastico:  1° anno: 1,5 giorni di scuola  2° anno: 1,5 giorni di scuola  3° anno: 1,5 giorni di scuola</p>	<p>Le lezioni seguono il seguente modello scolastico:  1° anno: 2 giorni di scuola  2° anno: 1 giorno di scuola  3° anno: 1 giorno di scuola</p>	<p>Eliminazione delle mezze giornate scolastiche.  L'azienda è esonerata dalle mezze giornate scolastiche nel 2° e 3° anno d'apprendistato. Le persone in formazione sono generalmente in azienda per quattro giorni.</p>
<p>Le giornate di Corso Interaziendale sono definite quando segue:  1° anno: 9 giorni  2° anno: 8 giorni  3° anno: 5 giorni</p>	<p>Le giornate di Corso Interaziendale sono definite quando segue:  1° anno: 5 giorni  2° anno: 7 giorni  3° anno: 4 giorni</p>	<p>Eliminazione di doppiaggi teoriche nella scuola professionale e nella formazione pratica (Corsi Interaziendali) I CI sono orientati alla pratica e fungono da collegamento tra la scuola professionale e l'azienda.  La riduzione dei Corsi Interaziendali nel 1° anno di formazione sgrava le aziende formatrici dai 2 giorni di scuola professionale.</p>
<p>Le giornate di Corsi Interaziendali sono stabilite annualmente e sono minimamente armonizzate tra le regioni linguistiche.  L'organizzazione degli esami CI è regolata in minima parte.</p>	<p>I Corsi Interaziendali seguono in tutte le regioni linguistiche un programma di formazione basato sulle competenze pratiche.  Nei corsi 1, 5, 6 e 7 vengono rilasciati certificati di competenza della formazione pratica.</p>	<p>Il programma di formazione orientato alle competenze pratiche garantisce contenuti didattici uniformi in tutte le regioni linguistiche.  I Corsi Interaziendali sono pianificati per ogni semestre e garantiscono il coordinamento con la scuola professionale e l'azienda.</p>

<p>La procedura di qualificazione aziendale per il lavoro pratico predefinito (LPP) comprende un arco di tempo di 4-6 ore.</p>	<p>La procedura di qualificazione aziendale - Lavoro pratico predefinito (LPP) è fissata a 4 ore.</p> <p>Ottimizzazioni nella procedura LPP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• filo conduttore lungo l'intera procedura</li> <li>• la chat sostituisce la lettera</li> <li>• la seconda lingua nazionale o l'inglese vengono esaminati in una parte separata (scritta/orale)</li> <li>• L'argomento della conversazione nella seconda lingua nazionale o in inglese viene comunicato con l'invio del caso (14 giorni prima dell'esame).</li> </ul> <p>PQ 2029: la serie zero della LPP sarà disponibile a fine 2026.</p>	<p>Regolamento vincolante della durata di attuazione.</p> <p>Le ottimizzazioni favoriscono una procedura di qualificazione equa per tutti.</p> <p>La serie zero per la PQ 2029, disponibile con largo anticipo, informa e supporta le aziende formatrici e le persone in formazione delle competenze operative e interaziendali necessarie per il completamento dell'apprendistato.</p>
<p>La cooperazione tra i luoghi di formazione avviene in modo occasionale e senza il supporto di strumenti specificamente coordinati.</p> <p>L'insegnamento e la formazione si svolgono prevalentemente con materiali didattici fisici.</p>	<p>La piattaforma didattica di WIGL (Digital Learning) coordina tutti e tre i luoghi di formazione. I supporti didattici per tutti i luoghi d'apprendimento vengono elaborati in formato digitale. Lo sviluppo della piattaforma e l'elaborazione dei contenuti didattici per il primo anno d'apprendistato procedono a pieno ritmo (aggiornamento dicembre 2025).</p> <p>L'introduzione e la formazione per tutti gli utenti della piattaforma didattica saranno coordinate da AURIS e le informazioni al riguardo saranno fornite a tempo debito.</p>	<p>Si rafforza l'importanza della cooperazione tra azienda, Corsi Interaziendali e scuola professionale (cooperazione tra luoghi di formazione). I tre luoghi d'apprendimento sono collegati tra di loro e i contenuti didattici sono coordinati con particolare attenzione alle competenze operative trasversali ai diversi luoghi di apprendimento.</p> <p>Le persone in formazione possono accedere in modo semplice ed efficiente al materiale didattico dei singoli luoghi d'apprendimento, lavorare sui compiti in modo coordinato e documentarli.</p> <p>Il processo d'aggiornamento dei supporti digitali d'apprendimento è più dinamico ed efficiente.</p>

<p>Le persone in formazione elaborano gli obiettivi aziendali della documentazione d'apprendimento su diverse piattaforme digitali d'apprendimento delle aziende.</p>	<p>La documentazione d'apprendimento con gli obiettivi aziendali viene sostituita con dei mandati pratici (MP). Le persone in formazione elaborano 3 MP nei semestri 1, 2, 3, 4 e 5, per un totale di 15 MP. Ogni MP si basa sugli obiettivi aziendali e gli traduce in compiti lavorativi concreti che le persone in formazione svolgono nella quotidianità lavorativa aziendale.</p>	<p>Per svolgere i MP, le persone in formazione acquisiscono abilità/competenze professionali. Alcune di esse sono già note grazie alla scuola professionale o ai corsi interaziendali, altre vengono acquisite e approfondite durante la formazione in azienda. I mandati pratici promuovono e rafforzano le competenze operative.</p>
<p>Le persone in formazione hanno la possibilità di conseguire un diploma di maturità professionale (MP1) parallelamente alla formazione di base triennale.</p>	<p>Le persone in formazione hanno la possibilità di conseguire la maturità professionale (MP1) durante la loro formazione di base. L'MP1 inizia al 2° anno di formazione e viene completata con qualche mese di ritardo oppure al più tardi 1 anno dopo il programma di formazione di base, a seconda della scuola professionale.</p>	<p>Per le aziende con persone in formazione che completano la MP1 durante la formazione di base, il primo anno di apprendistato non è gravato da giorni di scuola aggiuntivi. Nel corso del primo anno d'apprendistato, le persone in formazione possono valutare in modo più realistico se sono in grado di completare la MP1 oltre alla formazione di base AFC.</p>