

Elemento 4

Obiettivi di formazione

Introduzione

Il presente elemento 4 rappresenta il cuore della DAP e contiene gli obiettivi di formazione della tecnica bancaria. Gli obiettivi di formazione per la formazione aziendale sono i medesimi per tutti gli apprendisti bancari, indipendentemente dal profilo di apprendistato, e nel ramo Banca sono denominati capacità parziali.

Il cubo delle competenze commerciali

Come descritto nel ► **Piano di formazione**, il cubo delle competenze commerciali rappresenta la base dell'apprendistato professionale commerciale. Il primo dei lati visibili del cubo rappresenta le competenze professionali, il secondo le competenze metodologiche ed il terzo le competenze sociali e personali. Ogni competenza professionale deve essere collegata con le competenze metodologiche, sociali e personali, e permette ai futuri impiegati di commercio di agire in modo competente.

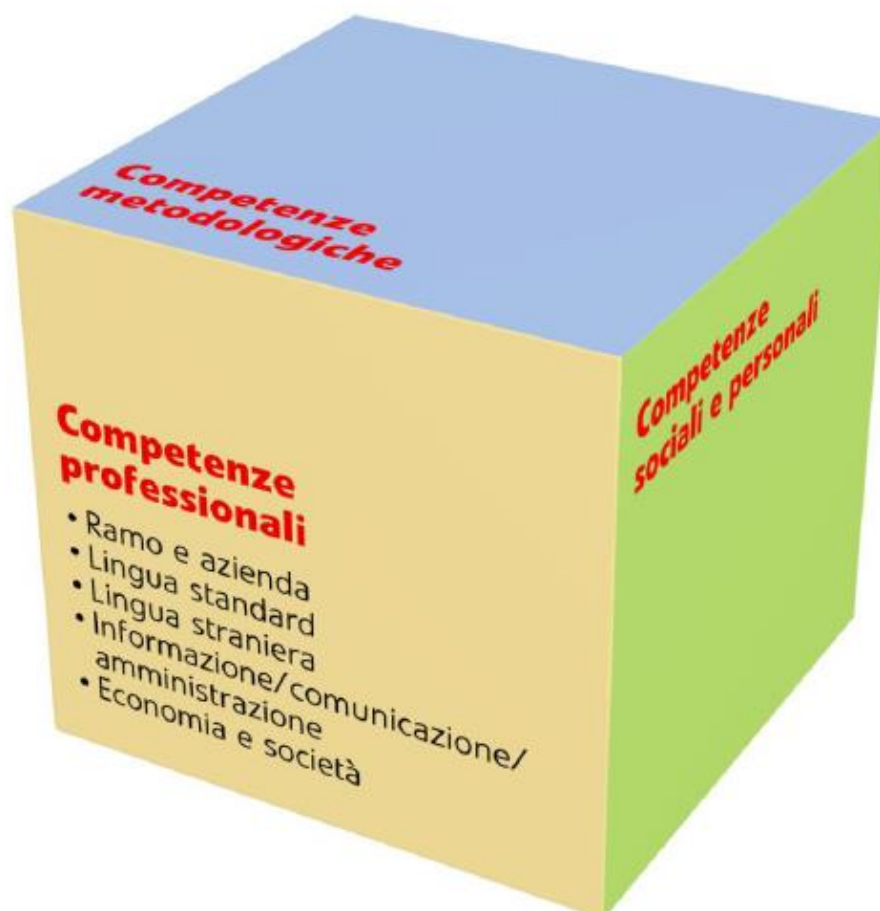


Grafico 1: Il cubo delle competenze commerciali

Fonte: Piano di formazione del 1.1.2012

Competenze professionali

Le competenze professionali sono la capacità di affrontare dei compiti professionali grazie alle conoscenze e capacità tecniche in modo orientato all'obiettivo, adeguato e autonomo, e di valutare i risultati.

Competenze metodologiche

Le competenze metodologiche si riferiscono a capacità intersituazionali, utilizzabili in modo flessibile (ad es. per la risoluzione di problemi o per la presa di decisioni), che una persona necessita per svolgere autonomamente un compito. Ne fanno parte anche la gestione proficua della tecnologia d'informazione.

Competenze sociali

Le competenze sociali comprendono modi di comportamento comunicativi e cooperativi, oppure le capacità che permettono la realizzazione di obiettivi nelle interazioni sociali. Le competenze sociali si riferiscono alla gestione e alla collaborazione con altre persone.

Competenze individuali

Con competenze individuali s'intende il rapporto di una persona con sé stessa e con le proprie risorse. Le competenze individuali si manifestano in determinate opinioni, valori, esigenze e motivazioni, e riguardano soprattutto la gestione motivazionale ed emotiva del proprio agire. La capacità di inserire i propri vantaggi nell'ambito professionale, come pure l'abilità di attribuire adeguatamente le proprie conoscenze e di riflettere, fanno anch'esse parte delle competenze individuali.

Distinzione tra i profili unicamente nella parte scolastica

Le esigenze nella parte scolastica della formazione professionale di base distinguono i due profili "Formazione base" (profilo B) e "Formazione estesa" (profilo E).

Nella formazione aziendale e nei corsi interaziendali i due profili hanno gli stessi obiettivi di formazione. Di conseguenza, per tutti gli apprendisti della formazione commerciale di base Banca valgono le stesse capacità parziali.

Nel catalogo delle capacità parziali Banca ci si riferisce agli obiettivi di valutazione scolastici. Sono considerati unicamente gli obiettivi di valutazione scolastici nel profilo E.

Le informazioni sulla parte scolastica della formazione professionale di base, sui profili scolastici e sul regolamento di promozione sono contenute nell' ► **Ordinanza sulla formazione** e nel ► **Piano di formazione**.

Struttura delle capacità parziali banca e delle capacità parziali MSP

Aree di formazione		Aree parziali					
A	Sistema bancario	A.1.x.x Leggi e regolamenti	A.2.x.x Settore bancario	A.3.x.x Ambiente bancario	A.4.x.x Digitalizzazione		
B	Servizi di base	B.1.x.x Operazioni passive	B.2.x.x Traffico pagamenti	B.3.x.x Servizi di base in generale			
C	Investimenti	C.1.x.x Strumenti d'investimento di base	C.2.x.x Strumenti d'investimento particolari	C.3.x.x Transazioni	C.4.x.x Borsa	C.5.x.x Consulenza agli investimenti	
D	Finanziamenti	D.1.x.x Crediti in generale	D.2.x.x Clienti privati	D.3.x.x Clienti commerciali			
E	Processo di consulenza	E.1.x.x Processo di consulenza in generale	E.2.x.x Analisi dei bisogni	E.3.x.x Argomentazione dell'utilità	E.4.x.x Reclami/obiezioni		
F	Amministrazione	F.1.x.x Processi	F.2.x.x Amministrazione				
M	Competenze metodologiche	M.1.x.x Efficienza e sistematicità nel lavoro	M.2.x.x Pensiero e azione interdisciplinare	M.3.x.x Efficacia nella negoziazione e nella consulenza	M.4.x.x Presentazione efficace		
SP	Competenze sociali e personali	S.1.x.x Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative	S.2.x.x Capacità di comunicazione	S.3.x.x Capacità di lavorare in team	S.4.x.x Forme comportamentali	S.5.x.x Capacità di apprendimento	S.6.x.x Coscienza ecologica

Grafico 2: Struttura delle capacità parziali

Le capacità parziali banca sono suddivise in aree di formazione secondo i criteri di tecnica bancaria (primo livello di strutturazione) e aree parziali (secondo livello di strutturazione). La numerazione al terzo e quarto livello di strutturazione rappresenta un ulteriore aiuto di strutturazione.

Catalogo delle capacità parziali Banca

Il ► **Catalogo delle capacità parziali Banca** (87 capacità parziali) contiene le seguenti informazioni:

Argo-mento	N°	Titolo capacità parziale	Descrizione capacità parziale	Criterio parziale 1-3	Tass	Luogo di formazione			Oval PF	Tass PF	Oval scuola (profilo E)
						on must	on can	CI			

Argomento

L'argomento evidenzia a quale Area di tecnica bancaria appartiene la capacità parziale (vedi grafico 2; struttura delle capacità parziali). Tutte le capacità parziali attribuite allo stesso argomento portano la stessa lettera nella numerazione.

Numerazione (N°)

Ogni capacità parziale è contraddistinta in modo univoco con un numero. La lettera al primo posto definisce l'argomento. Le tre cifre seguenti risultano dal grafico 2: Struttura delle capacità parziali.

Titolo capacità parziale

Ad ogni capacità parziale è attribuito un titolo.

Descrizione capacità parziale

Ogni capacità parziale è descritta in modo dettagliato. In questo modo potete vedere che cosa è richiesto da voi per questa capacità parziale durante l'intero periodo di formazione (in azienda e nei CI).

Criterio parziale 1-3

Per tutte le capacità parziali, che possono essere utilizzate e valutate nelle situazioni d'apprendimento e di lavoro, esistono tre criteri parziali predefiniti. Ad ogni capacità parziale "on must" e "on can" sono attribuiti dei criteri parziali. Le capacità parziali senza criteri parziali non possono essere utilizzate per la SAL.

Tassonomia capacità parziale (Tass)

La tassonomia della capacità parziale descrive il livello di competenze, C1 rappresenta il livello più basso e C6 quello più alto (vedi anche in seguito al paragrafo "Descrizione dei livelli di tassonomia").

Luogo di formazione: "on must"

Le capacità parziali contraddistinte con una "x" nella colonna "on must", devono essere obbligatoriamente elaborate in azienda. Queste capacità parziali vanno trasmesse praticamente on-the-job oppure tramite altre misure di formazione adeguate dell'azienda. Sono adatte ad essere elaborate nell'ambito di una SAL.

Luogo di formazione: “on can“

Le capacità parziali contraddistinte con una “x” nella colonna “on can“, devono essere elaborate se possibile on-the-job. Sono adatte ad essere elaborate nell’ambito di una SAL. Queste capacità parziali sono in ogni caso anche trattate nei corsi interaziendali (CI).

Luogo di formazione: “CI“

Le capacità parziali, contraddistinte con una “x” nella colonna “CI“, sono coperte anche dai corsi interaziendali. In questo modo si garantisce che tutte le capacità parziali sono elaborate o obbligatoriamente on-the-job oppure nei CI.

Riferimento agli obiettivi di valutazione aziendali nel piano di formazione (Oval PF)

Qui potete trovare l’informazione supplementare relativa agli obiettivi di valutazione aziendali a livello del ► **Piano di formazione (Catalogo degli obiettivi di valutazione ramo Banca)** ai quali possono essere attribuite le singole capacità parziali.

Riferimento alla tassonomia nel piano di formazione (Tass PF)

Qui potete trovare l’informazione supplementare relativa al livello di tassonomia che è attribuito agli obiettivi di valutazione aziendali a livello del ► **Piano di formazione (Catalogo degli obiettivi di valutazione ramo Banca)**. Il livello di tassonomia di una capacità parziale non deve superare il livello di tassonomia dell’obiettivo di valutazione al quale è stata attribuita.

Riferimento agli obiettivi di valutazione scolastici (Oval scuola Profilo E)

Qui potete trovare l’informazione supplementare relativa agli obiettivi di valutazione scolastici che possono avere un legame speciale con le singole capacità parziali Banca. Per voi o per i vostri maestri di tirocinio può essere utile sapere quali sono le rispettive aree disciplinari nella scuola professionale, e in che periodo sono trattati. Il riferimento agli obiettivi di valutazione delle aree disciplinari scolastiche (www.commref.ch) e l’indicazione del semestre si riferiscono al profilo E.

Tutte le capacità parziali Banca devono essere elaborate e raggiunte durante i tre anni di tirocinio nell’azienda di tirocinio e/o nei corsi interaziendali.

Catalogo delle capacità parziali MSP

Analogamente alle capacità parziali Banca esiste un catalogo con 22 capacità parziali riferite alle competenze metodologiche, sociali e personali (► [Catalogo delle capacità parziali MSP](#)). Le competenze metodologiche, sociali e personali, spiegate in modo dettagliato nel ► [Piano di formazione](#), rappresentano, oltre alla competenza professionale, gli altri due lati del cubo delle competenze. Le capacità parziali MSP sono anche trattate e valutate nelle situazioni d'apprendimento e di lavoro.

Il ► [Catalogo delle capacità parziali MSP](#) contiene le seguenti informazioni:

N°	Titolo capacità parziale	Descrizione capacità parziali	Criterio parziale 1-3	MSP PF
----	--------------------------	-------------------------------	-----------------------	--------

Numerazione (N°)

Ogni capacità parziale è contraddistinta in modo univoco con un numero. La lettera "M" contraddistingue una competenza metodologica, la lettera "S" una competenza sociale o personale. Le tre cifre seguenti risultano dal grafico 2: Struttura delle capacità parziali.

Titolo capacità parziale

Ad ogni capacità parziale è attribuito un titolo.

Descrizione capacità parziale

Ogni capacità parziale è descritta in modo dettagliato. In questo modo potete vedere che cosa è richiesto da voi per questa capacità parziale durante la vostra formazione.

Criterio parziale 1-3

Per tutte le capacità parziali, che possono essere utilizzate e valutate nelle situazioni d'apprendimento e di lavoro, esistono tre criteri parziali predefiniti.

Riferimento alle competenze MSP nel piano di formazione (MSP PF)

Qui potete trovare l'informazione supplementare relativa alle competenze MSP a livello del ► [Piano di formazione](#) che possono essere attribuite alle singole capacità parziali.

Tutte le capacità parziali MSP devono essere elaborate e raggiunte durante i tre anni di tirocinio nell'azienda di tirocinio e/o nei corsi interaziendali.

Il catalogo delle capacità parziali come pure tutte le altre informazioni supplementari sulle singole capacità parziali sono registrati elettronicamente nel Time2Learn/ CYPnet (piattaforme di formazione). L'ASB parte dall'idea che le banche formatrici lavorino generalmente con queste piattaforme di formazione. Per chi svolge invece la pianificazione della formazione senza piattaforma elettronica, il ► [Catalogo delle capacità parziali Banca](#) ed il ► [Catalogo delle capacità parziali MSP](#) incl. criteri parziali per le SAL sono anche a disposizione in formato Excel sul sito Web dell'ASB.

Descrizione dei livelli di tassonomia

Ogni capacità parziale Banca contiene un'affermazione sul livello di competenza. Il livello di competenza è suddiviso in sei cosiddetti livelli di tassonomia (C1 a C6). C1 rappresenta il primo livello e C6 quello più alto.

I sei livelli di tassonomia hanno il seguente significato (vedi ► [Piano di formazione](#)):

C1 = sapere, conoscere: Riferire informazioni e saperle richiamare in situazioni analoghe. Esempio: *Cito tre compiti principali dell'Associazione svizzera dei banchieri (ASB). Elenco importanti regole deontologiche stipulate tra l'ASB e le banche. Indico la denominazione ed i compiti principali di altre istituzioni comuni.*

C2 = comprendere: Non solo riferire, ma anche capire le informazioni. Esempio: *Spiego il concetto di riciclaggio di denaro e descrivo gli obblighi della banca nella lotta al riciclaggio di denaro.*

C3 = applicare: Applicare informazioni specifiche in diverse situazioni. Esempio: *Nelle operazioni su pegno immobiliare applico la percentuale di anticipazione definita per il finanziamento di un oggetto.*

C4 = analizzare: Strutturare fatti in singoli elementi, identificare rapporti fra elementi e riconoscerne le relazioni. Esempio: *Riconosco in quali casi è sensata per un cliente una pianificazione finanziaria completa e articolata, e coinvolgo i relativi esperti.*

C5 = sintetizzare: Combinare i singoli elementi di un fatto o una circostanza per averne un quadro completo, oppure elaborare la soluzione di un problema. Esempio: *Analizzo il profilo d'investitore del cliente e lo attribuisco ad una strategia d'investimento adeguata. Spiego i rischi oppure le oscillazioni di valore collegati e motivo la durata d'investimento ideale.*

C6 = valutare: Valutare determinate informazioni e fatti secondo criteri prestabiliti o scelti personalmente. Esempio: *Sulla base di informazioni interne ed esterne, come pure di direttive e regolamenti della banca, valuto la capacità di credito ed il merito creditizio di clienti privati.*