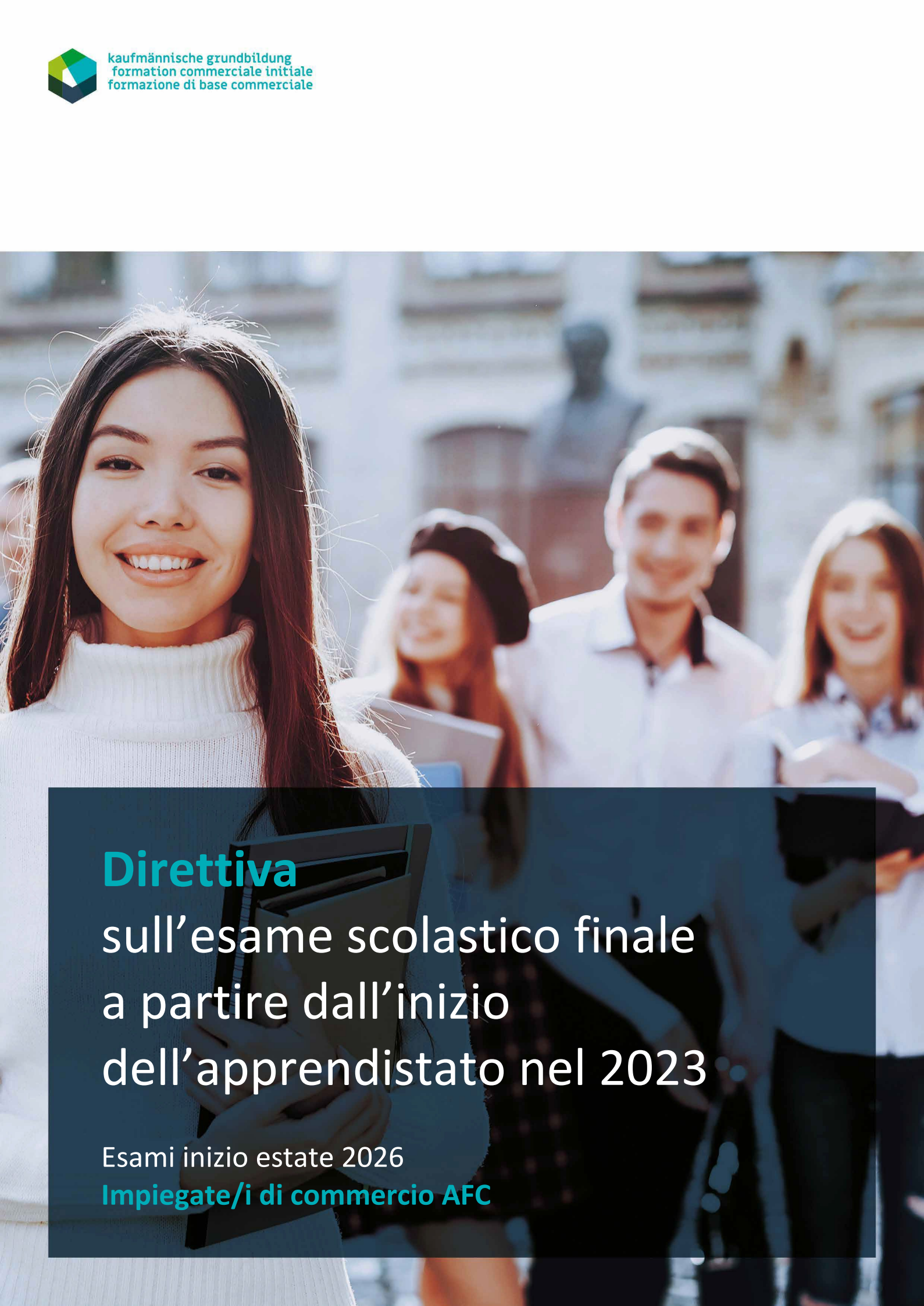




kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



Direttiva sull'esame scolastico finale a partire dall'inizio dell'apprendistato nel 2023

Esami inizio estate 2026

Impiegate/i di commercio AFC

Direttiva

Impiegata/o

di commercio AFC

Stato: febbraio 2026

Le presenti direttive ufficiali, valide a livello nazionale, vengono approvate ogni anno a febbraio, prima del successivo esame finale, dalla Direzione nazionale Procedura di qualificazione Impiegati di commercio (DNPI) e pubblicate dalla Società degli impiegati del commercio Svizzera (SIC). Vengono inviate dalle scuole professionali alle persone candidate.

Indice

1	Gli esami in sintesi	4
2	Voce 1: CCO A (orale)	6
	2.1 Come si svolge l'esame?	6
	2.2 Come posso prepararmi all'esame?	7
	2.3 Cosa è ammesso e cosa è vietato durante l'esame?	7
	2.4 Come viene valutato l'esame?	7
3	Voce 4: CCO D (orale)	8
	3.1 Come si svolge l'esame?	8
	3.2 Come posso prepararmi all'esame?	9
	3.3 Cosa è ammesso e cosa è vietato durante l'esame?	9
	3.4 Come viene valutato l'esame?	9
4	Voci 2, 3 e 5: CCO B, C ed E (scritto)	10
	4.1 Come si svolge l'esame?	10
	4.2 Come posso prepararmi all'esame?	11
	4.3 Cosa è ammesso e cosa è vietato durante l'esame?	12
	4.4 Come viene valutato l'esame?	13

1

Gli esami in sintesi

L'esame scolastico finale comprende due parti orali (in turchese) e una parte scritta (in blu scuro):

Voce 1: CCO A	Voce 2: CCO B	Voce 3: CCO C	Voce 4: CCO D	Voce 5: CCO E
Forme lavorative e organizzative agili	Interazione in un campo lavorativo interconnesso	Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali	Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori	Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale
(Orale, 20%)	(Scritto, 20%)	(Scritto, 20%)	(Orale, 20%)	(Scritto, 20%)
Metodi: Presentazione incl. domande di chiarimento, Mini Case, Critical Incident	Metodo: Caso di studio guidato	Metodo: Caso di studio guidato	Metodi: Critical Incidents (comunicativi), gioco di ruolo	Metodo: Caso di studio guidato
6 criteri da 3 punti ciascuno	5 criteri da 3 punti ciascuno (uno dei quali con doppia ponderazione)	5 criteri da 3 punti ciascuno (uno dei quali con doppia ponderazione)	6 criteri da 3 punti ciascuno	5 criteri da 3 punti ciascuno (uno dei quali con doppia ponderazione)
30 minuti → Presentazione 15 minuti → Applicazione pratica 15 minuti	75 minuti → N Compiti parziali da 15, 30 o 45 minuti ciascuno	75 minuti → N Compiti parziali da 15, 30 o 45 minuti ciascuno	30 minuti → Gioco di ruolo LS 15 minuti (incl. 5 minuti di tempo di preparazione) → Critical Incident (com.) LS 5 minuti → Critical Incident (com.) LN 10 minuti	75 minuti → N Compiti parziali da 15, 30 o 45 minuti ciascuno
Attenzione: La persona candidata ha a disposizione ulteriori 10 minuti di tempo per preparare la presentazione.	Attenzione: In uno dei compiti parziali viene valutata la lingua nazionale.	Attenzione: In uno dei compiti parziali viene valutata la lingua straniera.		

Orale

Le voci 1 e 4 corrispondono agli esami orali.

- La voce 1 riguarda il campo di competenze operative A. Nell'arco di complessivamente 30 minuti deve presentare i risultati principali del suo lavoro di approfondimento, rispondere alle domande delle/dei perite/i (PE) al riguardo ed elaborare un Critical Incident e un Mini Case. Questa voce è focalizzata sul suo sviluppo professionale e personale.
- La voce 4 riguarda il campo di competenze operative D. Nell'arco di complessivamente 30 minuti deve svolgere un gioco di ruolo in lingua straniera ed elaborare due Critical Incident. Questa voce è focalizzata sulla sua capacità di comunicare con clienti e fornitori.

Le due voci vengono valutate direttamente una dopo l'altra o in momenti diversi. A tal fine fa fede la convocazione all'esame.

Scritto

Nella **parte scritta** deve elaborare diversi compiti parziali su un caso pratico generale. Ha a disposizione 4 ore e 15 minuti (incl. 30 minuti di pausa). Dovrà svolgere l'attività sul suo laptop personale e inviare i suoi risultati tramite l'ambiente d'esame digitale *smartlearn*. Questa voce è focalizzata sulla sua capacità di svolgere attività lavorative quotidiane, segnatamente in relazione alla

- interazione in un campo lavorativo interconnesso (CCO B),
- coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali (CCO C),
- utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale (CCO E).

Per i compiti parziali del CCO C una parte dei documenti che riceve sarà in lingua straniera. Dovrà redigere la sua soluzione nella lingua straniera.

Di seguito può prendere visione di

- come si svolgono concretamente le singole voci d'esame,
- cosa deve portare con sé ai singoli esami e in che modo si può preparare,
- cosa è consentito e cosa è vietato durante i singoli esami e
- come vengono valutati i singoli esami.

2

Voce 1: CCO A (orale)

2.1

Come si svolge l'esame?

L'esame relativo alla voce 1 è suddiviso nelle seguenti tre parti:

- presentazione (7–8 min.)
- domande di concretizzazione e di comprensione (7–8 min.)
- applicazione pratica in forma di un Mini Case e di un Critical Incident (15 min.)

Presentazione

Nell'esame relativo alla voce 1 presenterà innanzitutto i contenuti principali del suo lavoro di approfondimento. Riceverà l'incarico relativo alla redazione di tale presentazione insieme a tutti i dettagli dalla sua scuola professionale. La scuola professionale le indicherà anche in quale forma potrà portare la sua presentazione (su una chiavetta, sul proprio laptop ecc.). Una volta nella sala d'esame, avrà 10 minuti di tempo per allestire la sua presentazione (collegare il proiettore ecc.). Successivamente dovrà tenere la sua presentazione nell'arco di 7-8 minuti di fronte a due perite/i.

Consigli per lo svolgimento:

- mantenga il contatto visivo con le/i perite/i durante la presentazione.
- parli liberamente, ad alta voce e in modo chiaro.

Domande di concretizzazione e di comprensione

Dopo la presentazione, nell'arco di ulteriori 7-8 minuti, le/i due perite/i le porranno domande di concretizzazione e di comprensione sulla sua presentazione e/o sul suo lavoro di approfondimento.

Consigli per lo svolgimento:

- chieda chiarimenti se non comprende pienamente una domanda delle/dei perite/i.
- risponda in modo chiaro.
- nella sua risposta faccia sempre riferimento alla sua presentazione e al lavoro di approfondimento.
- adotti un atteggiamento aperto e autocritico.

**Applicazione pratica in forma
di un Mini Case e di un Critical
Incident**

Successivamente elaborerà un Mini Case e un Critical Incident relativo all'ambito professionale o privato. Nel Critical Incident dovrà dimostrare di saper agire in modo appropriato in situazioni critiche. Nel Mini Case dovrà dimostrare di saper valutare correttamente situazioni complesse. Per ciascuno dei due compiti ha 7-8 minuti di tempo. Riceverà i compiti in forma scritta e potrà leggerli nel tempo a disposizione per l'esame (massimo 3 min. ciascuno) prima di esporre oralmente la sua soluzione.

Consigli per lo svolgimento:

- legga attentamente la situazione iniziale. Cerchi di visualizzare quanto descritto.
- utilizzi il tempo di preparazione a sua disposizione e prenda appunti.

2.2**Come posso prepararmi all'esame?**

Si prepari a questa voce in base all'incarico relativo alla presentazione. Prima dell'esame tenga la sua presentazione davanti ad amici o conoscenti e chiedi loro un feedback. Rileggi inoltre di nuovo il tuo lavoro di approfondimento e pensi a quali domande di concretizzazione e di comprensione potrebbero porre le/i persone/i e cosa risponderebbe.

2.3**Cosa è ammesso e cosa è vietato durante l'esame?**

Gli ausili consentiti o disponibili durante la presentazione sono indicati nell'incarico relativo alla presentazione.

Per il Mini Case e il Critical Incident non sono consentiti ausili. Durante la fase di lettura (massimo 3 min. ciascuno), tuttavia, può prendere appunti da utilizzare come base nella presentazione della sua soluzione.

2.4**Come viene valutato l'esame?**

- La valutazione della presentazione, domande di chiarimento incluse, avviene sulla base di quattro criteri da 3 punti ciascuno.
- La valutazione del Mini Case avviene sulla base di un criterio da 3 punti.
- La valutazione del Critical Incident avviene sulla base di un criterio da 3 punti.

Per la voce 1 può quindi conseguire al massimo 18 punti. Il risultato d'esame della voce 1 determina il suo voto dell'esame scolastico finale per il 20%

3

Voce 4: CCO D (orale)

3.1

Come si svolge l'esame?

L'esame relativo alla voce 4 è suddiviso nelle seguenti due parti:

- un gioco di ruolo in lingua straniera (5 minuti preparazione, 10 minuti svolgimento del gioco di ruolo)
- due Critical Incident comunicativi:
 - un Critical Incident comunicativo nella lingua straniera (5 min.)
 - un Critical Incident comunicativo nella lingua nazionale (10 minuti)

Gioco di ruolo

Nell'esame relativo alla voce 4 dovrà tenere un colloquio con una/un cliente o una fornitrice/un fornitore in lingua straniera (livello linguistico B1). Il ruolo di cliente o di fornitrice/fornitore viene assunto da uno dei due PE. Riceverà una descrizione scritta della situazione iniziale nella lingua nazionale e avrà 5 minuti di tempo per prepararsi al successivo colloquio. Durante tale tempo può anche prendere appunti e utilizzarli poi durante il colloquio.

Consigli per lo svolgimento:

- Si immedesima a fondo nel suo ruolo e rifletta concretamente su cosa può dire durante il colloquio.

Critical Incidents

Inoltre, dovrà elaborare due Critical Incident comunicativi, di cui uno in lingua straniera. In essi dovrà spiegare in che modo agirebbe in una situazione comunicativa difficile con clienti o fornitrici/fornitori, cosa direbbe e quali tecniche di conduzione dei colloqui impiegherebbe (tempo di lettura: massimo 2 min. ciascuno).

In merito al Critical Incident nella lingua nazionale, successivamente le verranno poste domande di concretizzazione e di motivazione. In questo modo avrà la possibilità di precisare le sue risposte e di illustrare il modo di procedere da lei proposto.

Consigli per lo svolgimento:

- Illustri le sue azioni in maniera il più possibile concreta.

3.2 Come posso prepararmi all'esame?

Gioco di ruolo

Si eserciti nello svolgimento di colloqui in lingua straniera.

Critical Incidents

Pensi a come reagirebbe con clienti e fornitrici/fornitori nelle diverse situazioni complicate. Cosa direbbe e quali tecniche di conduzione dei colloqui impiegherebbe?

3.3 Cosa è ammesso e cosa è vietato durante l'esame?

Per il gioco di ruolo e i Critical Incident comunicativi non sono consentiti ausili. Durante la preparazione al gioco di ruolo (5 min.) o durante la fase di lettura dei Critical Incident (massimo 2 min ciascuno), tuttavia, può prendere appunti da utilizzare come base nella presentazione della sua soluzione.

3.4 Come viene valutato l'esame?

- La valutazione del gioco di ruolo avviene sulla base di tre criteri da 3 punti ciascuno.
- La valutazione del Critical Incident nella lingua straniera avviene sulla base di un criterio da 3 punti.
- La valutazione del Critical Incident nella lingua nazionale avviene sulla base di due criteri da 3 punti.

Per la voce 4 può quindi conseguire al massimo 18 punti. Il risultato d'esame della voce 4 determina il suo voto dell'esame scolastico finale per il 20%

4

Voci 2, 3 e 5: CCO B, C ed E (scritto)

4.1

Come si svolge l'esame?

Nell'ambito dell'esame scritto elaborerà diversi compiti parziali relativi alle voci 2, 3 e 5. Tutti i compiti parziali sono tra loro concatenati e fanno riferimento a diverse competenze operative di uno o più campi di competenze operative. Verrà prestata attenzione che a ciascuna voce, quindi a ogni singolo campo di competenze operative, venga data nel complesso la stessa quantità di tempo (75 minuti ciascuno) e, al contempo, che venga totalizzato lo stesso punteggio.

Riceverà la descrizione del caso e i compiti concreti relativi ai compiti parziali (incl. determinati allegati) all'inizio dell'esame in forma cartacea. La descrizione del caso e i compiti parziali possono contenere allegati e modelli.

- Gli allegati in forma scritta forniscono ulteriori informazioni sul caso e vengono consegnati in forma cartacea. Gli allegati digitali contengono informazioni aggiuntive sul caso e vengono messi a sua disposizione direttamente tramite la piattaforma d'esame *smartlearn*.
- Dovrà elaborare i modelli, i quali le verranno forniti nell'ambiente d'esame digitale *smartlearn*.

Avrà 120 minuti di tempo per svolgere sul suo laptop personale i primi compiti parziali del caso pratico generale. La prima parte dovrà essere consegnata dopo 120 minuti.

Seguirà una pausa di 30 minuti.

Successivamente avrà 105 minuti di tempo per elaborare gli altri compiti parziali del caso pratico generale. Durante l'elaborazione può utilizzare diversi programmi, mezzi di apprendimento e i suoi appunti. Può accedere a Internet.

Tutte le soluzioni e i file le verranno forniti tramite l'ambiente d'esame digitale *smartlearn*.

IMPORTANTE

Dal momento che l'ambiente d'esame è un'applicazione web, durante l'intera elaborazione dell'esame scritto dovrà mantenere la connessione a Internet e non potrà mai effettuare il logout dall'ambiente d'esame.

L'esame scritto si svolge per la maggior perlopiù nella lingua nazionale, anche se alcune parti devono essere esaminate e redatte nella lingua straniera.

Consigli per lo svolgimento:

- Gestisca il suo tempo con criterio. Per l'elaborazione di ogni compito parziale è indicato un tempo indicativo.
- I compiti parziali sono concatenati tra loro: li elabori nell'ordine indicato.
- Tenga sempre sott'occhio le informazioni della descrizione del caso, poiché sono rilevanti per tutti i compiti parziali.
- Utilizzi l'intelligenza artificiale (IA) laddove utile e funzionale allo scopo, verificando però attentamente i risultati. Non vengono assegnati punti per risultati generali e non pertinenti al caso.

4.2

Come posso prepararmi all'esame?

Preparazione a livello di contenuto

Costituiscono contenuto dell'esame tutte le competenze operative dei campi di competenze operative:

- B: interazione in un campo lavorativo interconnesso
- C: coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali
- E: utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale

Per ogni competenza operativa in questi tre campi di competenze operative, rifletta su ciò che ha elaborato e appreso, quali ausili sono disponibili e in cosa eventualmente ha ancora difficoltà. Cerchi di colmare le sue lacune. All'esame porti con sé delle utili check-list, promemoria ecc. in forma cartacea o digitale.

Familiarizzare con l'ambiente digitale

Tra la metà di marzo e la fine di maggio ha la possibilità di familiarizzare con l'ambiente d'esame digitale *smartlearn* presso la sua scuola professionale e di prepararsi all'esame scolastico finale tramite un esame di prova. La scuola professionale le fornirà i suoi dati personali per il login per questa fase di prova.

Preparazione di software e hardware

Lo svolgimento dell'esame ha luogo in un ambiente d'esame digitale. Per poter effettuare il login in questo ambiente, svolga l'esame sul suo proprio laptop con accesso alla rete Wi-Fi. Ciò significa che spetta a lei la responsabilità di portare con sé e predisporre i seguenti software e hardware:

Hardware

- Dispositivo funzionante e carico (laptop)
- Cuffie compatibili col dispositivo
- Dispositivo di ricarica compatibile col dispositivo

NOTA

Non verrà messo a disposizione alcun apparecchio sostitutivo. In caso di malfunzionamento del dispositivo, avvisare immediatamente la/il perita/o. Il corretto funzionamento del dispositivo è di sua responsabilità.

Sistema operativo

Per poter utilizzare *smartlearn* senza problemi, sul suo laptop deve essere installato un sistema operativo con le seguenti versioni:

- Windows: versione 11 24H2 o 25H2
- macOS: versione 15 (Sequoia) o 26 (Tahoe)

Browser

Per *smartlearn* è possibile utilizzare i seguenti browser:

- Google Chrome (versione 140 o successiva, [download](#))
- Microsoft Edge (versione 134 o successiva, [download](#))
- Mozilla Firefox (versione 143 o successiva, [download](#))
- Apple Safari (versione 18.4 o successiva, [aggiornamento](#))

Software

- Programma di presentazione, per l'elaborazione di testi e l'utilizzo di tabelle di calcolo (ad es. Office 365);
- Programma per la visualizzazione e creazione di file PDF (ad es. PDF Maker, Acrobat);
 - Tutti i blocchi popup disattivati.
 - Esecuzione di JavaScript consentita dal browser.
 - Si consiglia di rimuovere la barra degli strumenti del browser.
- Programma di editing audio e video

Consigli per la sua preparazione:

- Configuri in anticipo il tuo laptop personale per l'esame in base alle indicazioni.
- Si assicuri che siano stati installati tutti gli aggiornamenti del sistema operativo, dei programmi e del browser.
- Imposti la data e l'ora corrette.
- Testi tutti i programmi e le funzioni (ad es. sente l'audio nelle cuffie? Riesce a collegarsi alla rete Wi-Fi senza problemi?).
- Inoltre, si assicuri di poter accedere rapidamente ad ausili importanti. A tal fine crei segnalibri per siti web utili.
- Si assicuri di aver impostato tutto in modo da non aver bisogno del cellulare durante l'esame (ad es. per un'eventuale autenticazione).

4.3 Cosa è ammesso e cosa è vietato durante l'esame?

È ammesso

In linea di principio, durante l'esame può utilizzare tutti gli ausili (mezzi di apprendimento, appunti, calcolatrice, Internet, applicazioni basate sull'IA, ecc.). Per l'elaborazione dei compiti parziali sono sufficienti le applicazioni di IA gratuite. L'accesso a Internet è messo a disposizione dalla scuola professionale tramite Wi-Fi.

Durante l'esame può prendere appunti, che tuttavia dovrà consegnare alla fine dell'esame.

È consentito portare un mouse a parte per l'esame (senza scanner integrato).

È vietato

- scambiarsi materiale, informazioni o soluzioni (in formato analogico o digitale)
- interagire in qualsiasi modo con altre persone durante l'esame (verbalmente, tramite e-mail, programmi di chat, forum, account di IA condivisi, ecc.)
- utilizzare cellulare/smartphone, smartwatch, smartglass
- portare con sé supporti di memoria personali (come chiavette USB, hard disk esterni ecc.)
- utilizzare un hardware avanzato privato (monitor, scanner ecc.)
- accedere a unità di rete condivise
- fotografare, registrare o riprodurre la documentazione d'esame o utilizzare mezzi di registrazione (fotocamera, microfono)

NOTA

L'uso di mezzi ausiliari non autorizzati comporterà l'assegnazione di 0 punti per alcune parti o per l'intero esame.

4.4**Come viene valutato l'esame?**

I compiti parziali di ogni campo di competenze operative vengono valutati sulla base di criteri da 3 punti o da 6 punti (doppia ponderazione). Nell'esame scritto può ottenere al massimo 18 punti per ciascun CCO. Il risultato d'esame nella parte scritta determina il suo voto dell'esame scolastico finale in ogni CCO per il 20%.