



# AURIS

Fachleute Kundendialog – Agents relation client  
Operatori per la comunicazione con la clientela



# RAPPORTO D'ATTIVITÀ 2020/2021

## Regioni e Corsi Interaziendali

Ad Agosto 2020, i Corsi Interaziendali (CI) sono iniziati in modo proficuo nel rispetto delle misure anti-COVID, che sono state applicate sempre in linea con le attuali disposizioni delle autorità.

Nella Svizzera interna, Svizzera romanda e in Ticino si sono affacciati sul mondo del lavoro **113 operatori/operatrici per la comunicazione con la clientela**; rispettivamente una classe a Bienne, una a Ginevra, una a Lugano e 5 classi a Zurigo.

Il passaggio da «Sephir» a «Educola» dello strumento per l'organizzazione dei CI è stato presentato in occasione del primo giorno dei CI e si è svolto con successo. Il nuovo sistema semplifica all'ufficio e ai relatori dei CI numerose attività amministrative.

In aggiunta, il dialogo tra le regioni linguistiche è stato ulteriormente intensificato per dedicare sforzi congiunti all'armonizzazione dei CI. Nel frattempo, è stato istituito un gruppo di lavoro con il prezioso supporto della Scuola universitaria federale per la formazione professionale (SUFFP), che ha già provveduto ad armonizzare il CI per il primo anno di tirocinio con programmi ben studiati.

Al momento è in corso l'istituzione della commissione per la garanzia della qualità (CGQ) dei CI, che mira ad accompagnare e ad assicurare gli standard del processo di armonizzazione durante il prossimo esercizio fiscale.

Prospettive 2022: AURIS si impegna a soddisfare le esigenze didattiche degli apprendisti nel rispetto degli attuali trend e dei cambiamenti che avvengono sul mercato. Per tale motivo, nel prossimo esercizio fiscale è prevista una rivalutazione del materiale didattico.

**Graciela Sollberger, membro di comitato**

## Procedura di qualificazione

La procedura di qualificazione è stata coordinata insieme alle tre regioni linguistiche. Il lavoro pratico prestabilito è stato predisposto congiuntamente. Per la prima volta sono state realizzate più serie allo scopo di implementarle nei diversi giorni d'esame (Svizzera tedesca) e di garantire a tutti i candidati la stessa situazione di partenza.

Il lavoro pratico prestabilito si è svolto con successo e senza particolari problemi. Nella Svizzera tedesca si è tenuta una visita della commissione d'esame, che ha rilasciato un ottimo certificato ad AURIS, all'organizzazione d'esame nonché agli esperti.

Nella sessione 2021, tutti i candidati hanno superato l'esame pratico. Complessivamente, soltanto una persona non ha superato l'esame scolastico e di conseguenza non ha ricevuto l'AFC.

Nel settore d'attività incentrato sulla procedura di qualificazione abbiamo intrapreso un ulteriore decentramento delle mansioni.

Fabian Gubler assume la funzione di capo perito della Svizzera tedesca per gli esami 2022 sostituendo Felix Häberli, che ha rivestito questo ruolo fin dall'inizio per otto anni. Felix Häberli resta responsabile della procedura di qualificazione presso AURIS. L'obiettivo per il 2022 è di armonizzare ulteriormente il lavoro pratico prestabilito in tutta la Svizzera. Per la prima volta, quest'ultimo si svolgerà in tutte le regioni nelle stesse date.

**Felix Häberli, responsabile procedura di qualificazione AURIS**

## **Commissione SP&Q**

La commissione per lo sviluppo professionale e la qualità (SP&Q) si è riunita a marzo 2021 per tenere la prima e unica riunione virtuale dell'esercizio fiscale 2020/2021.

La riunione si è svolta con l'intento di informare in merito allo stato delle attività dei gruppi di lavoro in vista dell'implementazione della revisione parziale del piano di formazione.

I lavori di implementazione si sono svolti e continuano a svolgersi sotto la guida esperta di Fiorella Moretton, SUFFP.

Hanno terminato con successo le proprie attività i gruppi di lavoro Azienda (focalizzato sulla documentazione dell'apprendimento), Armonizzazione dei CI in tutte le regioni linguistiche (modello primo anno di tirocinio) e Scuole professionali (scambio/coordinamento insegnamento e preparazione alla procedura di qualificazione orale bilingue). Le scuole professionali si incontreranno anche in futuro a cadenza regolare per confrontarsi sulle proprie esperienze.

Il gruppo di lavoro responsabile delle disposizioni aventi oggetto l'esecuzione della procedura di qualificazione ha intrapreso i lavori nell'autunno del 2021. La prima procedura di qualificazione secondo le disposizioni di esecuzione modificate si terrà nel 2024.

In Ticino è stato lanciato un progetto pilota con esami bilingui nel quadro della procedura di qualificazione 2021. Le informazioni ricavate da tale progetto confluiscono ora nel gruppo di lavoro per la procedura di qualificazione; inoltre si esamina in quale forma e a quali condizioni potrebbe svolgersi un esame bilingue anche nelle altre regioni.

**Annemarie Gäumann, membro di comitato**

## **Finanze**

AURIS ha chiuso l'esercizio fiscale registrando un utile pari a CHF 13'178.10. Inoltre è stato possibile accantonare un totale di CHF 60'000.–, destinato alla realizzazione di nuovo materiale didattico scolastico.

Nello scorso esercizio fiscale, AURIS ha accolto nuovi membri; questa situazione ci permette di focalizzarci in futuro anche sulla promozione della professione. Le entrate relative ai CI, tenendo conto dei partecipanti, sono rimaste invariate.

Le spese per il personale dell'ufficio sono aumentate per i seguenti motivi:

Da ottobre 2020, Cinzia Mingrone è Direttrice Amministrativa di AURIS a tempo parziale, al 50%, e da gennaio 2021 Markus Wenk coadiuva la direzione in una posizione che prevede un grado d'occupazione del 20%. In questo modo è stato possibile introdurre per tempo «Educola» e il nuovo sito web. «Educola» soddisfa i requisiti di AURIS ed è decisamente più conveniente della versione precedente «Sephir». Con il passaggio da «Sephir» a «Educola» è stato possibile ridurre in maniera considerevole le spese amministrative.

Lo scorso anno scolastico gli effetti del coronavirus sono stati di minore entità. Tutti i CI si sono svolti nel rispetto delle disposizioni dell'UFSP, senza generare un aumento dei costi.

**Markus Wenk, membro di comitato**