

ICT-Formazione professionale Svizzera

## **DIRETTIVE**

per

### **l'esame di professione**

- **Informatica/Informatico in tecnica dei sistemi e delle reti TIC**
- **Informatica/Informatico in sviluppo delle applicazioni TIC**
- **Informatica/Informatico di gestione**
- **Mediamatica/Mediamatico**

del 1° marzo 2012

---

## **1 INTRODUZIONE**

### **1.1 Quali informazioni sono contenute nelle presenti direttive?**

Le direttive informano in merito a:

- struttura delle condizioni d'esame
- allo svolgimento e alla valutazione degli esami;
- premesse pratiche e condizioni di ammissione
- altre informazioni specifiche.

## 2 STRUTTURA DELLE CONDIZIONI D'ESAME

Le seguenti spiegazioni illustrano come sono strutturati i contenuti dell'esame. Per garantire la verificabilità di tali contenuti viene spiegato come questi presentino uno stretto legame con il mondo del lavoro.

### 2.1 Profilo professionale/Indirizzi di specializzazione

2.11 Il profilo professionale definisce una combinazione di compiti, attività e funzioni esercitate nel mondo del lavoro. La combinazione dei compiti, delle attività e delle funzioni corrisponde a un profilo professionale spesso riscontrabile nella realtà aziendale.

2.12 Ogni indirizzo di specializzazione con attestato federale professionale corrisponde a un profilo professionale.

### 2.2 Profilo di qualifica/Competenze

Il profilo di qualifica contempla tutte le competenze da acquisire e comprovare per un determinato indirizzo.

2.21 Queste si suddividono in competenze professionali generali e competenze di specializzazione. Le competenze professionali formano la base comune delle competenze TIC. Le competenze attribuite a un indirizzo di specializzazione definiscono la specializzazione nell'ambito di un settore professionale.

2.22 Per avere successo nella vita professionale, è inoltre necessario acquisire le competenze richieste per l'utilizzo di prodotti impiegati in un dato ambiente lavorativo. I prodotti sono definiti dalle imprese e dalle amministrazioni, in base alle loro esigenze specifiche. Nell'ambito degli esami superiori contano solo quelle competenze a livello di prodotto che si sono affermate come «state of the art», ovvero quasi standard. Chi possiede le competenze specifiche e metodologiche dell'ambito e indirizzo di specializzazione prescelto, all'occorrenza sarà in grado di acquisire velocemente e in modo mirato le competenze su uno specifico prodotto.

2.23 Le competenze per i quattro indirizzi di specializzazione sono dettagliatamente elencate nei profili di qualifica in allegato alle presenti direttive.

### 2.3 Descrizione delle competenze

Tutte le competenze nel profilo di qualifica indispensabili al conseguimento dell'attestato federale professionale presso TIC sono fissate nelle descrizioni delle competenze. Ogni descrizione consiste in un'*identificazione della competenza* e nelle *competenze operative necessarie*.

Le descrizioni delle competenze di tutte le competenze necessarie per il conseguimento dell'attestato federale professionale sono contenute in un'apposita banca dati messa a disposizione dall'organo responsabile al sito: [www.ict-formazioneprofessionale.ch](http://www.ict-formazioneprofessionale.ch)

### 2.31 Identificazione della competenza

L'identificazione della competenza riporta le seguenti informazioni:

Numero della competenza	Numero per l'identificazione della competenza nel piano delle competenze.
Titolo	Breve descrizione delle competenze pratiche da sviluppare.
Competenza	Descrizione del compito o dell'attività svolta con competenza.
Attività	Descrizione delle tappe dell'attività o delle attività parziali necessarie per svolgere completamente i compiti in questione.
Competenze personali	Definisce le competenze personali o sociali che una persona deve possedere per svolgere con successo questi compiti o attività.
Campo di competenza	Si riferisce e descrive chiari settori specifici/ambiti della tecnologia dell'informazione e della comunicazione ai quali sono attribuite le competenze.
Oggetto	Descrive un oggetto per il quale è necessario attestare una certa competenza. Può trattarsi di un oggetto al quale viene esercitata un'attività oppure il risultato di tale azione.
Livello	Colloca una competenza all'interno della formazione professionale. I moduli dell'esame di professione corrispondono al livello 5.
Premesse	Descrive i presupposti di contenuto necessari per lo svolgimento riuscito della competenza.
Numero di lezioni	Fornisce indicazioni sul tempo di studio mediamente necessario per l'acquisizione di una competenza.
Riconoscimento	Fissa in quali indirizzi di specializzazione deve essere dimostrata la competenza.
Versione	Identifica in modo chiaro la versione della competenza.
Versione del piano delle competenze	Attribuisce la competenza alla versione del piano delle competenze superiore.

### 2.32 Competenze operative necessarie

Per ogni attività nell'identificazione della competenza sono definite le nozioni operative necessarie, vale a dire le conoscenze specialistiche e metodiche raccomandate necessarie per l'esecuzione competente dell'attività.

### **3 SVOLGIMENTO E VALUTAZIONE DEGLI ESAMI**

#### **3.1 Svolgimento e contenuto**

##### **3.1.1 Svolgimento degli esami**

Gli esami di professione si svolgono per iscritto, sia su carta, sia al computer.

##### **3.1.2 Contenuto degli esami**

Il contenuto degli esami è definito nelle descrizioni delle competenze per l'indirizzo di specializzazione prescelto e si compone di una parte professionale generale e una parte relativa all'indirizzo di specializzazione.

##### **3.1.3 Parte relativa al campo professionale – Competenze professionali generali TIC**

I compiti d'esame vertono in questa parte su obiettivi operativi di tutte le competenze relative al campo professionale generale. Occorre dimostrare che i contenuti delle relative competenze sono stati capiti e possono venire applicati in modo corretto.

##### **3.1.4 Parte relativa all'indirizzo di specializzazione**

La parte relativa all'indirizzo di specializzazione si svolge in forma di un esame scritto suddiviso in tre parti. I compiti d'esame vertono su tutte le competenze di una parte d'esame. L'attribuzione delle competenze alle parti d'esame dell'indirizzo di specializzazione sono definiti in allegato alle presenti direttive per ogni indirizzo di specializzazione.

I candidati dimostrano le loro competenze in situazioni vicine alla pratica. Questo tipo di situazioni richiede la capacità di combinare esperienze e conoscenze di diversi ambiti per sviluppare soluzioni utili ed efficaci dal punto di vista aziendale. Possedere competenza significa scegliere in modo plausibile le tappe del proprio lavoro, strutturarle in modo chiaro e trasparente e dimostrare l'utilità della soluzione scelta.

#### **3.2 Valutazione e note**

##### **3.2.1 La valutazione delle soluzioni tiene conto dei seguenti elementi:**

- La soluzione indicata è corretta e strutturata come richiesto nell'impostazione della risposta?
- Il metodo utilizzato per risolvere il problema è stato impiegato in modo adeguato?
- Lo sviluppo delle singole tappe è logico, consistente e chiaro?
- La soluzione proposta soddisfa i requisiti di qualità concordati (selezione, elaborazione, rappresentazione, formulazione e presentazione)?

#### **3.3 Documenti d'esame**

I compiti, i fogli con le soluzioni, la documentazione con le note e le valutazioni degli esami costituiscono parte integrante dei documenti d'esame. Gli esperti devono osservare l'obbligo di segretezza in merito ai documenti inoltrati e alle valutazioni assegnate. La riservatezza è garantita.

#### **3.4 Esame complementare**

L'esame complementare è aperto per tutti coloro che hanno assolto l'esame professionale d'informatica/informatico, che desiderano acquisire il nuovo titolo ai sensi del presente regolamento d'esame.

##### **3.4.1 Iscrizione**

La procedura per l'iscrizione è analoga a quella dell'esame regolare. Occorre tuttavia indicare in quale indirizzo di specializzazione si desidera dare l'esame complementare.

3.42 Contenuto degli esami

I contenuti dell'esame complementare corrispondono ai normali esami scritti di quattro ore che si tengono nel quadro degli esami finali.

3.43 Valutazione e note

Le disposizioni del regolamento d'esame si applicano per analogia.

#### **4 PREMESSE PRATICHE E CONDIZIONI DI AMMISSIONE**

**4.1** L'esame di professione è indirizzato a persone che possiedono già delle prime esperienze nel settore delle TIC. Le premesse pratiche e le condizioni di ammissione sono riportate nel regolamento d'esame (punto 3.3.). Gli esami di professione e gli esami professionali superiori non attestano mere nozioni scolastiche, ma piuttosto le competenze acquisite nel corso della pratica professionale, completate da approfondite conoscenze teoriche. Se manca l'esperienza pratica nelle materie specifiche riportate nella direttiva, le possibilità di successo sono pertanto ridotte.

**4.2** Le condizioni di ammissione e le premesse pratiche sono riportate nel regolamento d'esame. Chi non è sicuro se la sua formazione di base e pratica professionale sono sufficienti per essere ammesso all'esame si informa di preferenza in anticipo presso il segretariato degli esami al fine di evitare eventuali delusioni al momento dell'iscrizione all'esame.

**4.3** La pratica professionale specifica prevista nel regolamento d'esame deve essere conclusa entro il termine ultimo di iscrizione. Deve inoltre essere comprovata dai relativi attestati legalmente firmati dal rispettivo datore di lavoro.

## **5 INFORMAZIONI SPECIFICHE**

### **5.1 Sito Internet di ICT-Formazione professionale Svizzera**

Il sito Internet di ICT-Formazione professionale Svizzera contiene tutte le principali informazioni e i documenti importanti. La banca dati delle competenze contiene informazioni interessanti sulle tematiche delle varie competenze ed è in tal senso uno strumento indispensabile per una preparazione attiva e mirata all'esame: [www.ict-formazioneprofessionale.ch](http://www.ict-formazioneprofessionale.ch)

### **5.2 Letteratura specializzata**

5.21 ICT-Formazione professionale Svizzera preferisce non consigliare alcun titolo specifico.

5.22 In caso di ricorso, le indicazioni sulla letteratura specifica non sono di regola considerate alla stregua di un documento di prova.

## **6 EMISSIONE**

Berna, 1° marzo 2012

ICT-Formazione professionale Svizzera

Andreas Dietrich  
Presidente della commissione d'esame

## 7 APPENDICI

### 7.1 Appendice 1: Profilo di qualificazione per informatica/informatico in tecnica dei sistemi e delle reti TIC

Campi di qualificazione													Competenze operative professionali *)		
Business Engineering	Data Management	Web Engineering	Application Engineering	Multimedia e configurazione	Service Management	Business Integration	System Management	Network Management	Gestione progetti TIC	Management TIC	Economia aziendale	Gestione della qualità TIC		Gestione dei rischi TIC	Sicurezza TIC
■															A seconda delle esigenze di mezzi o prestazioni informatici svolge la valutazione delle offerte e ne decide l'acquisizione. (167)
														■	Definisce i requisiti e le misure per garantire la sicurezza dell'informazione e il funzionamento operativo TIC. (176)
■															Analizza l'integrazione di un sistema in un sistema superiore nonché la propria struttura di sistema e specifica i requisiti per lo sviluppo, l'acquisizione, il funzionamento o la manutenzione del relativo sistema. (192)
												■			Identifica le spese per fasi di lavoro, servizi e altre prestazioni TIC per mezzo di metodi mirati e prepara, nel quadro delle indicazioni operative, un budget delle spese. (207)
									■						Pianifica, controlla e gestisce un progetto nel rispetto del mandato. (249)
												■			Definisce sulla base delle esigenze e delle condizioni quadro operative il release e update management e adotta le misure necessarie per l'attuazione. (452)
								■							Implementa servizi di comunicazione specifici al luogo secondo requisiti operativi in una rete aziendale e ne garantisce il funzionamento operativo. (161)
														■	Accerta le situazioni di pericolo nelle infrastrutture TIC e definisce adeguati provvedimenti di protezione organizzativi, relativi al personale, infrastrutturali e tecnici al fine di ridurre tali pericoli. (166)
					■										Identifica i problemi nell'ambiente operativo, li analizza e implementa soluzioni durevoli per la loro eliminazione. (177)
								■							Elabora e applica concetti di archiviazione, salvataggio, ripristino e riparazione per software, integrità dei dati e basi di dati, considerando le esigenze legali, economiche ed aziendali.
								■							Valuta l'idoneità delle soluzioni di virtualizzazione per quanto riguarda i requisiti operativi, ne ricava una raccomandazione e realizza la soluzione prescelta. (441)
					■										Pianifica l'organizzazione strutturale e procedurale per l'eliminazione delle perturbazioni e per richieste di servizio secondo gli accordi di servizio stipulati con il cliente e la mette in pratica. (454)
								■							Analizza gli aspetti organizzativi, tecnici e specifici all'utilizzo dei servizi di comunicazione mobili in vista di un'integrazione di questi servizi in una rete aziendale esistente. (461)
								■							Analizza reti operative, ottimizza e sviluppa la loro prestazione e il loro impiego mediante provvedimenti adeguati, possibilità d'impiego modificate, tenendo conto delle nuove tecnologie. (471)
												■			Collauda e sorveglia le componenti strutturali TIC (server, storage, reti), interpreta i risultati e adotta i provvedimenti per garantire l'operatività TIC secondo le esigenze. (482)
														■	Valuta i rischi per la sicurezza delle infrastrutture TIC e la sicurezza dei dati nonché l'efficacia delle misure di sicurezza adottate e avvia se necessario delle misure per migliorare la sicurezza. (486)

**7.2 Appendice 2: Profilo di qualificazione per informatica/informatico in sviluppo delle applicazioni TIC**

Campi di qualificazione																
Business Engineering	Data Management	Web Engineering	Application Engineering	Multimedia e configurazione	Service Management	Business Integration	System Management	Network Management	Gestione progetti TIC	Management TIC	Economia aziendale	Gestione della qualità TIC	Gestione dei rischi TIC	Sicurezza TIC	<b>Competenze operative professionali *)</b>	
■																A seconda delle esigenze di mezzi o prestazioni informatici svolge la valutazione delle offerte e ne decide l'acquisizione. (167)
														■		Definisce i requisiti e le misure per garantire la sicurezza dell'informazione e il funzionamento operativo TIC. (176)
■																Analizza l'integrazione di un sistema in un sistema superiore nonché la propria struttura di sistema e specifica i requisiti per lo sviluppo, l'acquisizione, il funzionamento o la manutenzione del relativo sistema. (192)
											■					Identifica le spese per fasi di lavoro, servizi e altre prestazioni TIC per mezzo di metodi mirati e prepara, nel quadro delle indicazioni operative, un budget delle spese. (207)
									■							Pianifica, controlla e gestisce un progetto nel rispetto del mandato. (249)
													■			Definisce sulla base delle esigenze e delle condizioni quadro operative il release e update management e adotta le misure necessarie per la loro attuazione. (452)
					■											Identifica i problemi nell'ambiente operativo, li analizza e implementa soluzioni durevoli per la loro eliminazione. (177)
			■													Realizza l'architettura software di un'applicazione da sviluppare sulla base di requisiti funzionali e non funzionali. (202)
			■													Sviluppa sulla base dei requisiti funzionali e non funzionali a un'applicazione gli artefatti dell'analisi orientata all'oggetto. Effettua chiarimenti sulla fattibilità per quanto riguarda la realizzabilità delle esigenze. (475)
			■													Sviluppa sulla base dell'analisi per l'applicazione gli artefatti del design orientato agli oggetti. (476)
			■													Sviluppa e implementa il design fisico per realizzare i requisiti funzionali e non funzionali di un'applicazione nella forma adeguata. (477)
													■			Sviluppa tenendo conto di tutte le condizioni quadro nello sviluppo delle applicazioni un concetto di test e lo implementa tenendo conto dei metodi di garanzia della qualità del software. (451)
			■													Utilizza strumenti adeguati per l'intero ciclo di vita dell'applicazione da sviluppare. (478)
													■		Controlla la qualità tecnica dei codici di un'applicazione e adotta i provvedimenti per il suo miglioramento. (459)	
■															Realizza il modello di dati fisico sulla base del design orientato agli oggetti e riproduce l'accesso ai dati sul modello a oggetti. (479)	



7.3 Appendice 3: Profilo di qualificazione per informatica/informatico di gestione

Campi di qualificazione														Competenze operative professionali *)	
Business Engineering	Data Management	Web Engineering	Application Engineering	Multimedia e configurazione	Service Management	Business Integration	System Management	Network Management	Gestione progetti TIC	Management TIC	Economia aziendale	Gestione della qualità TIC	Gestione dei rischi TIC		Sicurezza TIC
■															A seconda delle esigenze di mezzi o prestazioni informatici svolge la valutazione delle offerte e ne decide l'acquisizione. (167)
														■	Definisce i requisiti e le misure per garantire la sicurezza dell'informazione e il funzionamento operativo TIC. (176)
■															Analizza l'integrazione di un sistema in un sistema superiore nonché la propria struttura di sistema e specifica i requisiti per lo sviluppo, l'acquisizione, il funzionamento o la manutenzione del relativo sistema. (192)
											■				Identifica le spese per fasi di lavoro, servizi e altre prestazioni TIC per mezzo di metodi mirati e prepara, nel quadro delle indicazioni operative, un budget delle spese. (207)
									■						Pianifica, controlla e gestisce un progetto nel rispetto del mandato. (249)
												■			Definisce sulla base delle esigenze e delle condizioni quadro operative il release e update management e adotta le misure necessarie per l'attuazione. (452)
			■												Sviluppa sulla base dei requisiti funzionali e non funzionali a un'applicazione gli artefatti dell'analisi orientata all'oggetto. Effettua chiarimenti sulla fattibilità per quanto riguarda la realizzabilità delle esigenze. (475)
■															Analizza i processi aziendali di un settore dell'azienda e li supporta con strumenti TIC, a seconda delle esigenze e degli obiettivi. (168)
											■				Affianca i reparti tecnici nel calcolo e nella valutazione della redditività di progetti TIC per mezzo di metodi del calcolo d'investimento. (314)
						■									Individua i cambiamenti riconducibili ai sistemi TIC nuovi o mutati e ne analizza l'accettazione. Affianca e assiste nel proprio settore di responsabilità le persone interessate nella gestione di tali cambiamenti e crea così le premesse per una trasformazione di successo. (492)
						■									Implementa tenendo conto delle esigenze operative e delle possibilità di parametrizzazione di un software standard un sistema per il supporto dei processi aziendali. (493)
								■							Tenendo conto delle situazioni specifiche che si presentano in un progetto, dirige da un punto di vista tecnico e sociale un team di progetto ricorrendo in modo mirato a strumenti e metodi di gestione. (494)
						■									Analizza la capacità di integrazione e l'utilità dell'adozione di una nuova tecnologia per un sistema e ne ricava una raccomandazione per quanto riguarda l'impiego di tale tecnologia da presentare ai responsabili delle decisioni. (495)
											■				Riconosce nei progetti TIC le situazioni in cui vanno adottate disposizioni relative al diritto del lavoro e delle assicurazioni sociali, ai diritti d'autore, alla legge sulla protezione dei dati e al diritto contrattuale. Attraverso la sua attività e l'introduzione dei relativi provvedimenti contribuisce al rispetto di tali disposizioni. (496)
									■						Riconosce l'influenza del diritto del lavoro e delle assicurazioni sociali, dei diritti d'autore, della legge sulla protezione dei dati e del diritto contrattuale nell'ambito di progetti e agisce secondo il diritto. (497)
					■										Formula in collaborazione con clienti e utenti i requisiti di livello del servizio nell'ambito di un servizio TIC, tenendo conto delle loro aspettative nei confronti del supporto di processi aziendali. Conclude il Service Level Agreement con il service provider e ne sorveglia l'adempimento. (498)

**7.4 Appendice 4: Profilo di qualificazione per mediamatica/mediamatiko**

Campi di qualificazione												Competenze operative professionali *)			
Business Engineering	Data Management	Web Engineering	Application Engineering	Multimedia e configurazione	Service Management	Business Integration	System Management	Network Management	Gestione progetti TIC	Management TIC	Economia aziendale		Gestione della qualità TIC	Gestione dei rischi TIC	Sicurezza TIC
■															A seconda delle esigenze di mezzi o prestazioni informatici svolge la valutazione delle offerte e ne decide l'acquisizione. (167)
														■	Definisce i requisiti e le misure per garantire la sicurezza dell'informazione e il funzionamento operativo TIC. (176)
■															Analizza l'integrazione di un sistema in un sistema superiore nonché la propria struttura di sistema e specifica i requisiti per lo sviluppo, l'acquisizione, il funzionamento o la manutenzione del relativo sistema. (192)
											■				Definisce il processo di budgeting per le prestazioni di servizi IT e per i servizi IT e prepara il budget per la loro fatturazione. (207)
									■						Pianifica, controlla e gestisce un progetto nel rispetto del mandato. (249)
												■			Definisce sulla base delle esigenze e delle condizioni quadro operative il release e update management e adotta le misure necessarie per l'attuazione. (452)
							■								Elabora e applica concetti di archiviazione, salvataggio, ripristino e riparazione per software, integrità dei dati e basi di dati, considerando le esigenze legali, economiche e aziendali.
				■											Organizza e amministra i dati affinché possano essere utilizzati in diversi canali e formati. (414)
				■											Prepara il materiale informativo per il relativo supporto mediatico e lo pubblica. (415)
				■											Riconosce i problemi che possono sorgere in caso di inosservanza del diritto dei beni immateriali ed elabora delle soluzioni conformi alla legge. (416)
				■											Sviluppa idee portanti creative, elementi pubblicitari e concetti di comunicazione per un Corporate Design sulla base di un Corporate Identity, le applica e definisce le direttive per i diversi canali mediatici. (417)
				■											Trasmette messaggi, tenendo conto dei media e dei gruppi target, tramite immagini, suono, film e animazioni traducendo i messaggi principali per i relativi media. (418)
					■										Valuta per delle precise esigenze concetti e software adeguati (p. es. CMS, shop online) nonché nuove tecnologie tenendo conto delle risorse interne ed esterne. (419)
											■				Analizza costantemente processi e organizzazione, riconosce il potenziale di ottimizzazione e adotta i provvedimenti necessari a tal fine. (422)
											■				Comprende una Corporate Identity e ne deduce gli elementi non definiti del Corporate Design e li completa per i diversi canali di comunicazione. (423)
											■				Analizza l'ambiente marketing di una ditta e pianifica, sviluppa e implementa le attività di marketing tramite le diverse possibilità offerte dai vari media e canali di comunicazione. (424)

\*) Le attività e le competenze operative necessarie nell'ambito delle competenze operative professionali possono essere desunte dai piani delle competenze per l'ambito dell'informatica.

Competenze con sfondo bianco	Competenze professionali generali per tutti gli indirizzi specializzati TIC
Competenze con sfondo grigio	Competenze specializzate per un indirizzo preciso

## 7.5 Appendice 5: Parti d'esame e competenze

### Informatica/Informatico in tecnica dei sistemi e delle reti TIC

Parti d'esame		Competenze
1 Competenze professionali generali TIC (campo professionale)	Scritto; 3 ore	167, 176, 192, 207, 249, 452
2 Pianificare il funzionamento di sistemi e reti TIC	Scritto; 2 ore	166, 167, 176, 192, 207, 249, 452, 454, 471
3 Realizzare sistemi e reti TIC	Scritto; 4 ore	161, 166, 176, 181, 192, 207, 249, 441, 461, 471, 482, 486
4 Gestire sistemi e reti TIC	Scritto; 3 ore	161, 177, 181, 192, 441, 452, 454, 461, 471, 482, 486

### Informatica/Informatico in sviluppo delle applicazioni TIC

Parti d'esame		Competenze
1 Competenze professionali generali TIC (campo professionale)	Scritto; 3 ore	167, 176, 192, 207, 249, 452
2 Pianificare e analizzare applicazioni TIC	Scritto; 3 ore	192, 249, 202, 475, 478
3 Creare e implementare applicazioni TIC	Scritto; 4 ore	176, 475, 476, 477, 478, 479, 202
4 Testare un'applicazione	Scritto; 2 ore	177, 451, 459, 475, 476

## 7.5 (continua) Appendice 5: Parti d'esame e competenze

### Informatica/Informatico di gestione

Parti d'esame		Competenze
1 Competenze professionali generali TIC (campo professionale)	Scritto; 3 ore	167, 176, 192, 207, 249, 452
2 Rilevare le esigenze e analizzare i sistemi informatici	Scritto; 3 ore	167, 168, 192, 475, 493, 495
3 Pianificare e realizzare progetti di gestione	Scritto; 4 ore	167, 168, 192, 249, 168, 492, 494, 493, 314, 497
4 Dirigere un settore dell'organizzazione TIC	Scritto; 2 ore	452, 176, 207, 492, 498, 496

### Mediamatica/Mediamatico

Parti d'esame		Competenze
1 Competenze professionali generali TIC (campo professionale)	Scritto; 3 ore	167, 176, 192, 207, 249, 452
2 Pianificare la comunicazione aziendale	Scritto; 2 ore	181, 249, 414, 416, 419
3 Realizzare un concetto di comunicazione che tenga conto dei gruppi target e dei media	Scritto; 4 ore	415, 417, 418, 422, 423
4 Gestire la comunicazione aziendale	Scritto; 3 ore	418, 419, 422, 423, 424