



## **Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base**

secondo il testo di riferimento del 31.08.2012 (stato 31.01.2018)

### **Impiegata del commercio al dettaglio AFC / Impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (AFC)**

del ...

---

**71900**

**Impiegata del commercio al dettaglio AFC /  
Impiegato del commercio al dettaglio AFC  
Detailhandelsfachfrau EFZ /  
Detailhandelsfachmann EFZ  
Gestionnaire du commerce de détail CFC**

---

*La Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI),  
visto l'articolo 19 della legge del 13 dicembre 2002<sup>1</sup> sulla formazione professionale;  
visto l'articolo 12 dell'ordinanza del 19 novembre 2003<sup>2</sup> sulla formazione  
professionale (OFPr),  
visto l'articolo 4 capoverso 4 dell'ordinanza del 28 settembre 2007<sup>3</sup> sulla protezione  
dei giovani lavoratori (OLL 5),  
ordina:*

### **Sezione 1: Oggetto, orientamenti, rami di formazione e d'esame, durata**

#### **Art. 1**            Profilo professionale e orientamenti

<sup>1</sup> Gli impiegati del commercio al dettaglio di livello AFC svolgono in particolare le attività seguenti e si contraddistinguono per le conoscenze, capacità e attitudini sotto indicate:

**RS 412.101.220.03**

<sup>1</sup>    **RS 412.10**

<sup>2</sup>    **RS 412.101**

<sup>3</sup>    **RS 822.115**

- 
- a. consigliano, sostengono e servono i clienti attraverso i canali a loro disposizione; tramite la scelta dei prodotti e dei servizi e l'adozione di un comportamento orientato alla clientela instaurano una fidelizzazione a lungo termine del cliente;
  - b. svolgono complessi colloqui di consulenza e di vendita relativi all'assortimento di prodotti e servizi della propria azienda, nella lingua nazionale locale o in una lingua straniera; rappresentano l'azienda verso l'esterno, sono consapevoli della loro responsabilità e sono in grado di lavorare sia in team che autonomamente;
  - c. lavorano nei processi aziendali e di gestione della merce avvalendosi delle procedure digitali allo scopo di garantire la disponibilità dei prodotti destinati alla vendita;
  - d. lavorano rispettando le prescrizioni della sicurezza sul lavoro e le direttive aziendali;

<sup>2</sup> La formazione di impiegato del commercio al dettaglio di livello AFC prevede gli orientamenti seguenti:

- a. creazione di esperienze di acquisto
- b. gestione di negozi online

<sup>3</sup> L'orientamento è riportato nel contratto di tirocinio.

## **Art. 2 Rami di formazione e d'esame**

<sup>1</sup> La formazione professionale pratica in azienda e i corsi interaziendali si svolgono in un ramo di formazione e d'esame fra quelli riportati in allegato alla presente ordinanza.

<sup>2</sup> Il ramo di formazione e d'esame è indicato nel contratto di tirocinio.

## **Art. 3 Durata e inizio**

<sup>1</sup> La formazione professionale di base dura tre anni.

<sup>2</sup> Ai titolari del certificato federale di formazione pratica di assistente del commercio al dettaglio CFP è convalidato il primo anno della formazione professionale di base.

<sup>3</sup> L'inizio della formazione professionale di base segue il calendario della relativa scuola professionale.

## **Sezione 2: Obiettivi ed esigenze**

### **Art. 4 Principi**

<sup>1</sup> Gli obiettivi e le esigenze della formazione professionale di base sono espressi sotto forma di competenze operative raggruppate nei relativi campi.

<sup>2</sup> Le competenze operative comprendono competenze professionali, metodologiche, sociali e personali.

<sup>3</sup> Tutti i luoghi di formazione collaborano allo sviluppo delle competenze operative. Essi coordinano i contenuti della formazione e delle procedure di qualificazione.

## **Art. 5** Competenze operative

<sup>1</sup> La formazione prevede, nei campi di competenze operative sotto indicati, le competenze operative seguenti:

- a. Creazione e organizzazione delle relazioni con il cliente:
  1. creare il primo contatto con il cliente,
  2. analizzare il bisogno del cliente e presentare soluzioni,
  3. concludere colloqui di vendita e rielaborarli,
  4. gestire le richieste dei clienti attraverso diversi canali,
  5. instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti attraverso diversi canali,
  6. comunicare in situazioni complesse;
- b. Gestione e presentazione di prodotti e servizi:
  1. attuare compiti nel processo di gestione della merce,
  2. presentare prodotti e servizi in funzione dei clienti,
  3. gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti;
- c. Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi:
  1. informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo,
  2. trattare e mettere a disposizione prodotti e servizi del proprio ramo in funzione dei clienti,
  3. riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli nell'attività quotidiana;
- d. Interazione nell'azienda e nel ramo:
  1. garantire il flusso di informazioni attraverso tutti i canali,
  2. impostare la collaborazione con diversi team,
  3. riconoscere gli sviluppi aziendali e assumere nuovi compiti,
  4. organizzare e coordinare i propri lavori,
  5. delegare compiti parziali nel proprio campo di responsabilità;
- e. Creazione di esperienze di acquisto
  1. svolgere colloqui di vendita impegnativi,
  2. creare esperienze orientate a prodotti e servizi,
  3. collaborare alla realizzazione di eventi e promozioni;

---

f. Gestione di negozi online:

1. curare i dati degli articoli per il negozio online,
2. analizzare i dati concernenti le vendite online e il comportamento dei clienti,
3. gestire la presentazione della merce e le procedure nel negozio online.

<sup>2</sup> Lo sviluppo delle competenze operative nei campi di competenze operative a, b, c, d è obbligatorio per tutte le persone in formazione. Lo sviluppo delle competenze operative nei campi di competenze operative e ed f è vincolante come segue a seconda dell'orientamento:

- a. campo di competenze operative e: creazione di esperienze di acquisto;
- b. campo di competenze operative f: gestione di negozi online.

### **Sezione 3: Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e dell'ambiente**

#### **Art. 6**

<sup>1</sup> All'inizio e durante la formazione gli operatori forniscono e spiegano alle persone in formazione le prescrizioni e le raccomandazioni relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute e dell'ambiente, in particolare quelle relative alla comunicazione dei pericoli (simboli di pericolo e di obbligo, pittogrammi).

<sup>2</sup> Dette prescrizioni e raccomandazioni sono fornite in tutti i luoghi di formazione e considerate nelle procedure di qualificazione.

<sup>3</sup> Tutti i luoghi di formazione trasmettono alle persone in formazione conoscenze in materia di sviluppo sostenibile, con particolare attenzione all'equilibrio tra interessi sociali, ecologici ed economici.

<sup>4</sup> In deroga all'articolo 4 capoverso 1 OLL 5 e secondo le prescrizioni dell'articolo 4 capoverso 4 OLL 5 è ammesso l'impiego di persone in formazione in conformità con il loro stato di formazione per le attività elencate in allegato al piano di formazione.

<sup>5</sup> L'impiego di persone in formazione secondo il capoverso 4 presuppone che dette persone siano formate, istruite e sorvegliate in maniera adeguata al più elevato pericolo d'infortunio; tali precauzioni particolari sono fissate in allegato al piano di formazione sotto forma di misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute.

#### Sezione 4: Durata della formazione in ciascun luogo di formazione e lingua d'insegnamento

**Art. 7** Formazione professionale pratica in azienda e in luoghi di formazione equivalenti

La formazione professionale pratica in azienda comprende in media 3,5 giornate alla settimana per tutta la durata della formazione professionale di base.

**Art. 8** Scuola professionale

<sup>1</sup> L'insegnamento obbligatorio presso la scuola professionale comprende 1480 lezioni. Dette lezioni sono suddivise secondo la tabella seguente:

Insegnamento	1° anno	2° anno	3° anno	Totale
a. Conoscenze professionali				
– Creazione e organizzazione delle relazioni con il cliente	160	160	80	400
– Gestione e presentazione di prodotti e servizi	80	120	80	280
– Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi	80	80	0	160
– Interazione nell'azienda e nel ramo	120	160	40	320
<b>Totale conoscenze professionali</b>	<b>440</b>	<b>520</b>	<b>200</b>	<b>1'160</b>
b. Cultura generale	40	40	80	160
c. Educazione fisica	40	80	40	160
<b>Totale delle lezioni</b>	<b>520</b>	<b>640</b>	<b>320</b>	<b>1480</b>

<sup>2</sup> D'intesa con le autorità cantonali e le organizzazioni del mondo del lavoro competenti sono ammessi spostamenti minimi di lezioni da un anno di formazione all'altro in un campo di competenze operative. Deve essere comunque garantito il raggiungimento degli obiettivi di formazione prestabiliti.

<sup>3</sup> Per gli insegnamenti di cultura generale fa stato l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006<sup>4</sup> sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base, fatti salvi i capoversi 4 e 5.

<sup>4</sup> Nella scuola professionale una parte dei contenuti di cultura generale è trasmessa insieme all'insegnamento delle conoscenze professionali nei campi di competenze

operative a-b-c-d; a tal fine si tiene conto del profilo professionale specifico degli impiegati del commercio al dettaglio di livello AFC e delle relative esigenze ed esperienze professionali. I contenuti si basano sul Programma quadro per l'insegnamento della cultura generale e sono specificati nel piano di formazione nonché nel Programma nazionale del 27 aprile 2006<sup>5</sup> per l'insegnamento della cultura generale per gli impiegati del commercio al dettaglio AFC del XX.XX.202X<sup>6</sup>. Il Programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale specifica altresì i contenuti di cultura generale che non sono trasmessi dall'insegnamento delle conoscenze professionali e che sono oggetto di lezioni di cultura generale separate.

<sup>5</sup> Del Programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale per gli impiegati del commercio al dettaglio AFC è responsabile l'organizzazione del mondo del lavoro «Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera» (FCS), che emana il programma dopo la presa di posizione della Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione nel commercio al dettaglio. Il programma sostituisce il programma d'istituto di cui all'articolo 5 dell'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006 sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale per la formazione professionale di base.

<sup>6</sup> La lingua d'insegnamento è la lingua nazionale del luogo in cui si trova la scuola professionale. Oltre a questa lingua, i Cantoni possono autorizzare altre lingue d'insegnamento.

<sup>7</sup> È raccomandato l'insegnamento bilingue, ovvero nella lingua nazionale del luogo in cui si trova la scuola e in un'altra lingua nazionale o in inglese.

## Art. 9 Corsi interaziendali

<sup>1</sup> I corsi interaziendali comprendono 14 giornate di otto ore.

<sup>2</sup> Le giornate e i contenuti sono ripartiti in tre corsi come segue:

Anno	Corso	Campo di competenze operative	Durata
1	1	Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi	6 giorni
2	2	Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi	4 giorni
3	3	Creazione di esperienze di acquisto oppure Gestione di negozi online	4 giorni
<b>Totale</b>			<b>14 giorni</b>

<sup>3</sup> Nell'ultimo semestre della formazione professionale di base non si possono svolgere corsi interaziendali.

<sup>5</sup> Il programma quadro del 27 aprile 2006 per l'insegnamento della cultura generale è disponibile sul sito SEFRI: [www.sefri.admin.ch](http://www.sefri.admin.ch) > Formazione > Formazione professionale di base > Insegnamento della cultura generale

<sup>6</sup> Allegato al piano di formazione (art. 10 cpv. 3)

## Sezione 5: Piano di formazione

### Art. 10

<sup>1</sup> All'entrata in vigore della presente ordinanza è disponibile un piano di formazione<sup>7</sup> della competente organizzazione del mondo del lavoro.

<sup>2</sup> Il piano di formazione:

- a. contiene il profilo di qualificazione, che comprende:
  1. il profilo professionale,
  2. la tabella delle competenze operative e dei relativi campi,
  3. il livello richiesto per la professione.
- b. precisa i contenuti della formazione di base e le disposizioni relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute e dell'ambiente;
- c. determina quali competenze operative sono trasmesse e apprese in ciascun luogo di formazione.

<sup>3</sup> Al piano di formazione è allegato l'elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità, con indicazione dell'ente presso cui possono essere ottenuti.

## Sezione 6:

### **Requisiti per i formatori e numero massimo di persone in formazione in azienda**

#### **Art. 11**          Requisiti professionali richiesti ai formatori

Il formatore soddisfa i requisiti professionali se possiede una delle qualifiche seguenti:

- a. attestato federale di capacità di impiegato di commercio AFC e almeno due anni di esperienza professionale nella professione;
- b. impiegato di vendita al minuto qualificato e almeno due anni di esperienza professionale nella professione;
- c. venditore qualificato e almeno tre anni di esperienza professionale nella professione;
- d. attestato federale di capacità di una professione affine con le necessarie conoscenze professionali nel campo di attività dell'impiegato del commercio

<sup>7</sup> Il piano del data è disponibile sul sito SEFRI nell'elenco delle professioni: <http://www.bvz.admin.ch> > Professioni A–Z.

---

al dettaglio AFC e almeno tre anni di esperienza professionale nella professione;

- e. titolo della formazione professionale superiore in ambito pertinente.

**Art. 12** Numero massimo di persone in formazione in azienda

<sup>1</sup> Nelle aziende che impiegano un formatore al 100 per cento o due formatori ciascuno almeno al 60 per cento può svolgere il tirocinio una persona in formazione.

<sup>2</sup> Per ogni altro specialista impiegato al 100 per cento o per ogni due specialisti in più impiegati ciascuno almeno al 60 per cento può svolgere il tirocinio una persona in formazione in più.

<sup>3</sup> È considerato specialista il titolare di un attestato federale di capacità o di una qualifica equivalente nel campo della persona in formazione.

<sup>4</sup> Nelle aziende che possono impiegare soltanto una persona in formazione una seconda persona può iniziare il tirocinio quando la prima inizia l'ultimo anno della formazione professionale di base.

<sup>5</sup> In casi particolari l'autorità cantonale può autorizzare un numero maggiore di persone in formazione nelle aziende che da più anni svolgono la loro funzione di formazione con risultati particolarmente positivi.

**Sezione 7:**

**Documentazione dell'apprendimento, rapporto di formazione e documentazione delle prestazioni**

**Art. 13** Documentazione dell'apprendimento

<sup>1</sup> Nel corso della formazione professionale pratica la persona in formazione tiene una documentazione dell'apprendimento in cui annota regolarmente i principali lavori eseguiti in relazione alle competenze operative da acquisire.

<sup>2</sup> Almeno una volta al semestre il formatore controlla e firma la documentazione dell'apprendimento e la discute con la persona in formazione.

**Art. 14** Rapporto di formazione

<sup>1</sup> Alla fine di ogni semestre, il formatore rileva in un rapporto il livello raggiunto dalla persona in formazione. A tal fine si basa sulle prestazioni nella formazione professionale pratica e sui resoconti delle prestazioni nella scuola professionale e nei corsi interaziendali. Discute il rapporto con la persona in formazione.

<sup>2</sup> Se necessario, il formatore e la persona in formazione concordano misure per il raggiungimento degli obiettivi di formazione e fissano apposite scadenze. Le decisioni prese e le misure concordate sono annotate per iscritto.

<sup>3</sup> Dopo la scadenza prefissata il formatore verifica l'efficacia delle misure concordate e ne riporta l'esito nel successivo rapporto di formazione.



<sup>4</sup> Se nonostante le misure concordate gli obiettivi non sono raggiunti o se è a rischio il buon esito della formazione, il formatore lo comunica per iscritto alle parti contraenti e all'autorità cantonale.

**Art. 15** Documentazione delle prestazioni nella formazione professionale pratica

<sup>1</sup> Il formatore documenta le prestazioni della persona in formazione mediante controlli delle competenze alla fine del secondo, del quarto e del quinto semestre.

<sup>2</sup> I controlli delle competenze sono espressi in note. Queste confluiscono nel calcolo della nota dei luoghi di formazione.

**Art. 16** Documentazione delle prestazioni nella scuola professionale

La scuola professionale documenta le prestazioni della persona in formazione nei campi di competenze operative in cui è svolto l'insegnamento e nella cultura generale e le consegna una pagella alla fine di ogni semestre.

**Art. 17** Documentazione delle prestazioni nei corsi interaziendali

<sup>1</sup> Gli operatori dei corsi interaziendali documentano le prestazioni delle persone in formazione mediante controlli delle competenze per ogni corso interaziendale.

<sup>2</sup> I controlli delle competenze sono espressi in note. Queste confluiscono nel calcolo della nota dei luoghi di formazione.

## **Sezione 8: Procedure di qualificazione**

**Art. 18** Ammissione

È ammesso alle procedure di qualificazione chi ha concluso la formazione professionale di base:

- a. secondo le disposizioni della presente ordinanza;
- b. in un istituto di formazione riconosciuto dal Cantone; o
- c. al di fuori di un ciclo di formazione regolamentato, se:
  1. ha maturato l'esperienza professionale di cui all'articolo 32 OFPr,
  2. ha svolto almeno tre anni di tale esperienza nel campo dell'impiegato del commercio al dettaglio AFC e nel ramo di formazione e d'esame auspicato, e
  3. rende verosimile il possesso dei requisiti per la rispettiva procedura di qualificazione.

## **Art. 19** Oggetto

Nelle procedure di qualificazione occorre dimostrare di aver acquisito le competenze operative di cui all'articolo 5.

## **Art. 20** Durata e svolgimento della procedura di qualificazione con esame finale

<sup>1</sup> Nella procedura di qualificazione con esame finale sono esaminate, nel modo sotto indicato, le competenze operative nei campi di qualificazione seguenti:

- a. «lavoro pratico», sotto forma di lavoro pratico prestabilito della durata di 90 minuti; vale quanto segue:
  1. l'esame per questo campo di qualificazione ha luogo verso la fine della formazione professionale di base,
  2. la persona in formazione deve dimostrare di essere in grado di svolgere le attività richieste in modo professionalmente corretto e adeguato alle necessità e alla situazione,
  3. il lavoro pratico si svolge nel ramo di formazione e d'esame indicato nel contratto di tirocinio,
  4. il campo di qualificazione comprende i campi di competenze operative sottoelencati, tutti con la medesima ponderazione:

Voce	Campi di competenze operative
1	Creazione e organizzazione delle relazioni con il cliente Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi
2	Gestione e presentazione di prodotti e servizi
3	Creazione di esperienze di acquisto oppure Gestione di negozi online

- 1 Creazione e organizzazione delle relazioni con il cliente  
Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi
- 2 Gestione e presentazione di prodotti e servizi
- 3 Creazione di esperienze di acquisto  
oppure  
Gestione di negozi online

- b. «conoscenze professionali», della durata di due ore; vale quanto segue:
  1. l'esame per questo campo di qualificazione ha luogo verso la fine della formazione professionale di base,
  2. il campo di qualificazione comprende i campi di competenze operative e i tipi di esame sottoelencati, con la durata e le ponderazioni seguenti:

Voce	Campi di competenze operative	Tipo di esame e durata		Ponderazione
		scritto	orale	
1	Creazione e organizzazione delle relazioni con il cliente Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi	20 min.	40 min.	50%

---

2	Gestione e presentazione di prodotti e servizi	20 min.	10 min.	25%
3	Interazione nell'azienda e nel ramo	20 min.	10 min.	25%

---

c. «cultura generale»; vale quanto segue:

1. il campo di qualificazione «cultura generale» comprende solamente i contenuti di cultura generale non contemplati dall'insegnamento delle conoscenze professionali,

2. è composto dalle seguenti voci:

- nota scolastica relativa alla cultura generale
- lavoro d'approfondimento
- esame finale orale della durata di 30 minuti

3. l'oggetto e la procedura della valutazione delle voci sono disciplinati nel Programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale.

<sup>2</sup> Per ogni campo di qualificazione la valutazione è effettuata da almeno due periti d'esame.

**Art. 21** Superamento della procedura di qualificazione, calcolo e ponderazione delle note

<sup>1</sup> La procedura di qualificazione con esame finale è superata se:

- a. per il campo di qualificazione «lavoro pratico» è attribuito almeno il 4; e
- b. la nota complessiva raggiunge almeno il 4.

<sup>2</sup> La nota complessiva è data dalla media, arrotondata a un decimale, della somma delle note ponderate dei singoli campi di qualificazione dell'esame finale e della nota ponderata dei luoghi di formazione; vale la seguente ponderazione:

- a. lavoro pratico: 30 per cento;
- b. conoscenze professionali: 30 per cento;
- c. cultura generale: 10 per cento;
- d. nota dei luoghi di formazione: 30 per cento.

<sup>3</sup> Per nota dei luoghi di formazione si intende la media arrotondata a un decimale della somma delle note sottoelencate con la ponderazione seguente:

- a. nota relativa alla formazione professionale pratica: 25 per cento;
- b. nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali: 50 per cento;
- c. nota relativa ai corsi interaziendali: 25 per cento.

---

<sup>4</sup> Per nota relativa alla formazione professionale pratica si intende la media arrotondata al punto o al mezzo punto della somma delle note conseguite nei tre controlli delle competenze.

<sup>5</sup> Per nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali si intende la media arrotondata al punto o al mezzo punto della somma delle sei note delle pagelle semestrali.

<sup>6</sup> Per nota relativa ai corsi interaziendali si intende la media arrotondata al punto o al mezzo punto della somma delle note conseguite nei tre controlli delle competenze.

## **Art. 22**            Ripetizioni

<sup>1</sup> La ripetizione della procedura di qualificazione è disciplinata dall'articolo 33 OFPr.

<sup>2</sup> Qualora si debba ripetere un campo di qualificazione, esso va ripetuto interamente.

<sup>3</sup> Qualora si ripeta l'esame finale senza frequentare nuovamente la formazione professionale pratica, resta valida la nota conseguita in precedenza. Se si ripetono almeno due semestri di formazione professionale pratica, per il calcolo della nota dei luoghi di formazione fa stato soltanto la nuova nota.

<sup>4</sup> Qualora si ripeta l'esame finale senza frequentare nuovamente l'insegnamento delle conoscenze professionali, resta valida la nota conseguita in precedenza. Se si ripetono almeno due semestri di insegnamento delle conoscenze professionali, per il calcolo della nota dei luoghi di formazione fanno stato soltanto le nuove note.

<sup>5</sup> Qualora si ripeta l'esame finale senza frequentare nuovamente i corsi interaziendali, resta valida la nota conseguita in precedenza. Se si ripetono gli ultimi due corsi interaziendali valutati, per il calcolo della nota dei luoghi di formazione fanno stato soltanto le nuove note.

## **Art. 23**            Qualifiche acquisite al di fuori di un ciclo di formazione regolamentato (caso particolare)

<sup>1</sup> Per i candidati che hanno acquisito le competenze operative necessarie al di fuori di un ciclo di formazione regolamentato e che hanno sostenuto l'esame finale secondo la presente ordinanza vengono meno le due note dei luoghi di formazione (art. 20 cpv. 1 lett. c n. 2 e art. 21 cpv. 2 lett. d).

<sup>2</sup> In questo caso, per il calcolo della nota complessiva valgono le note sottoelencate con la seguente ponderazione:

- a.    lavoro pratico: 45 per cento;
- b.    conoscenze professionali: 45 per cento;
- c.    cultura generale: 10 per cento.

## Sezione 9: Attestazioni e titolo

### Art. 24

<sup>1</sup> Chi ha superato la procedura di qualificazione consegue l'attestato federale di capacità (AFC).

<sup>2</sup> L'attestato federale di capacità conferisce il diritto di avvalersi del titolo legalmente protetto di «Impiegata del commercio al dettaglio AFC» / «Impiegato del commercio al dettaglio AFC».

<sup>3</sup> Se l'attestato federale di capacità è stato conseguito mediante procedura di qualificazione con esame finale, nel certificato delle note sono riportate:

- a. la nota complessiva;
- b. le note di ogni campo di qualificazione dell'esame finale e, fatto salvo l'articolo 23 capoverso 1, la nota dei luoghi di formazione;
- c. l'orientamento;
- d. il ramo di formazione e d'esame.

## Sezione 10: Sviluppo della qualità e organizzazione

### Art. 25 Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione nel commercio al dettaglio

<sup>1</sup> La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione degli impiegati del commercio al dettaglio è composta da:

- a. da quattro a sei rappresentanti dell'organizzazione «Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera» (FCS);
- b. due rappresentanti dei docenti della Conferenza svizzera delle scuole professionali commerciali (CSSPC);
- c. un rappresentante della Società svizzera degli impiegati di commercio;
- d. almeno un rappresentante della Confederazione e almeno uno dei Cantoni.

<sup>2</sup> Per la composizione della Commissione vale inoltre quanto segue:

- a. si cerca di raggiungere una rappresentanza paritetica di entrambi i sessi;
- b. le regioni linguistiche sono adeguatamente rappresentate.
- c. gli orientamenti sono rappresentati.

<sup>3</sup> La Commissione si autocostruisce.

<sup>4</sup> Essa svolge in particolare i compiti seguenti:

- a. verifica almeno ogni cinque anni la presente ordinanza e il piano di formazione in relazione agli sviluppi economici, tecnologici, ecologici e

---

didattici; nella verifica tiene conto di eventuali nuovi aspetti organizzativi della formazione professionale di base;

- b. se osserva sviluppi che richiedono una modifica della presente ordinanza, chiede all'organizzazione del mondo del lavoro competente di proporre alla SEFRI la corrispondente modifica;
- c. se osserva sviluppi che richiedono una modifica del piano di formazione, presenta all'organizzazione del mondo del lavoro competente una proposta di adeguamento del piano di formazione;
- d. esprime un parere riguardo agli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità, in particolare sulle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale.

#### **Art. 26** Organizzazione e responsabili dei corsi interaziendali

<sup>1</sup> È responsabile dei corsi interaziendali l'organizzazione «Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera» (FCS).

<sup>2</sup> È responsabile dei corsi interaziendali il rispettivo ramo di formazione e d'esame. Per i corsi interaziendali «Gestione di negozi online» è responsabile la FCS.

<sup>3</sup> In collaborazione con le organizzazioni del mondo del lavoro competenti, i Cantoni possono delegare a un altro ente responsabile lo svolgimento dei corsi interaziendali, in particolare se non sono più garantiti la qualità o lo svolgimento degli stessi.

<sup>4</sup> I Cantoni disciplinano con l'ente responsabile l'organizzazione e lo svolgimento dei corsi interaziendali.

<sup>5</sup> Le autorità cantonali competenti hanno il diritto di accedere ai corsi in qualsiasi momento.

### **Sezione 11: Disposizioni finali**

#### **Art. 27** Abrogazione di un altro atto normativo

L'ordinanza della SEFRI dell'8 dicembre 2004<sup>8</sup> sulla formazione professionale di base Impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (AFC) è abrogata.

#### **Art. 28** Disposizioni transitorie e prima applicazione di singole disposizioni

<sup>1</sup> Le persone che hanno iniziato la formazione di impiegato del commercio al dettaglio prima dell'entrata in vigore della presente ordinanza la portano a termine in base al diritto anteriore, al massimo però entro il 31 dicembre 2026.

<sup>8</sup> RU 2005 721, 2010 1453, 2011 4455, 2017 4827

<sup>2</sup> I candidati che ripetono la procedura di qualificazione con esame finale per impiegato di commercio al dettaglio entro il 31 dicembre 2026 sono valutati in base al diritto anteriore. I candidati che presentano un'apposita richiesta scritta sono valutati in base al nuovo diritto.

<sup>3</sup> Le disposizioni concernenti le procedure di qualificazione, le attestazioni e il titolo (art. 18-24) si applicano dal 1° gennaio 2025.

## **Art. 29            Entrata in vigore**

La presente ordinanza entra in vigore il 1° gennaio 2022.

[Data]

Segreteria di Stato per la formazione,  
la ricerca e l'innovazione

Josef Widmer  
Direttore supplente

Allegato

(Art. 2 cpv. 1, art. 20 cpv. 1 lett. an.4)

Rami di formazione e d’esame

1

Numero	Denominazione tedesca	Denominazione francese	Denominazione italiana
71901	Automobil After-Sales	After-Sales Automobile	After-Sales Automobile
71902	Automobil Sales	Sales Automobile	Sales Automobile
71903	Bäckerei-Confiserie	Boulangerie-confiserie	Panetteria-confetteria
71904	Consumer-Electronics	Consumer-Electronics	Consumer-Electronics
71905	DO IT YOURSELF	DO IT YOURSELF	DO IT YOURSELF
71906	Eisenwaren	Quincaillerie	Ferramenta
71907	Elektrofach	Électro-ménager	Articoli elettrici
71908	Farben	Peinture	Colori
71909	Haushalt	Ménage	Casalinghi
71910	Landi	Landi	Landi
71911	Lebensmittel	Alimentation	Alimentari
71912	Möbel	Ameublement	Mobili
71913	Öffentlicher Verkehr	Transports publics	Trasporti pubblici
71914	Papeterie	Papeterie	Cartoleria
71915	Parfümerie	Parfumerie	Profumeria
71916	Post	Poste	Posta
71917	Schmuck-Edelsteine-Uhren	Bijoux, pierres précieuses et montres	Gioielli-pietre preziose-orologi
71918	Schuhe	Chaussures	Calzature
71919	Spielwaren	Jouets	Giocattoli
71920	Sportartikel	Articles de sport	Articoli sportivi
71921	Textil	Textile	Tessili
71922	Zoofachhandel	Magasins spécialisés en biens zoologiques	Commercio specializzato di anim



