

# Scheda informativa per l'indagine conoscitiva concernente l'ordinanza sulla formazione professionale di base e il piano di formazione di Impiegata del commercio al dettaglio AFC/ Impiegato del commercio al dettaglio AFC

Termine per l'indagine conoscitiva: 15.02.2021

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>Numero della professione:</b><br>71800  | <b>Titolo protetto:</b><br>Impiegata del commercio al dettaglio AFC<br>Impiegato del commercio al dettaglio AFC  |  |
| <b>Numero degli indirizzi professionali:</b><br>-  | -  |  |
| <b>Orientamento:</b>   | Creazione di esperienze di acquisto<br>Gestione di negozi online<br>Osservazioni: i due orientamenti rispecchiano le nuove esigenze del commercio al dettaglio e sostituiscono gli orientamenti precedenti. Contrariamente al passato gli orientamenti del commercio al dettaglio non hanno più un numero della professione. |  |
| <b>Campo professionale:</b><br><input type="checkbox"/> sì<br><input checked="" type="checkbox"/> no | Se sì, quali professioni di diritto previgente sono state raggruppate?<br>-  |  |
| <b>Durata della formazione:</b>  | <b>Nuova formazione:</b><br><input type="checkbox"/> 2 anni<br><input checked="" type="checkbox"/> 3 anni<br><input type="checkbox"/> 4 anni   | <b>Vecchia formazione:</b><br><input type="checkbox"/> 2 anni<br><input checked="" type="checkbox"/> 3 anni<br><input type="checkbox"/> 4 anni |
| <b>Professione/i da abrogare:</b>  | <b>Numero/i della/e professione/i:</b><br>71500 (inclusi i numeri degli orientamenti consulenza (71600) e gestione delle merci (71700))  | <b>Professione:</b><br>Impiegata del commercio al dettaglio AFC /<br>Impiegato del commercio al dettaglio AFC                                  |
| <b>Dati statistici sui contratti di tirocinio:</b>   | <b>Anno:</b><br>2019   | <b>Totale contratti di tirocinio:</b><br>11'355  |

## Profilo professionale

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:

- 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;
- 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;  |  |   |
| 2 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  |  |   |
| <b>CFP:</b>   | <input checked="" type="checkbox"/> sì / <input type="checkbox"/> no | Se no: <input type="checkbox"/> spiegazione / <input type="checkbox"/> nessuna richiesta / <input type="checkbox"/> più tardi |
| <b>Osservazioni:</b> La possibilità di accedere al secondo anno della formazione di base AFC dopo aver ottenuto il CFP è sancita nell'ordinanza AFC.                            |  |   |

### Organizzazione/i responsabile/i

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera (FCS), <a href="http://www.bds-fcs.ch">www.bds-fcs.ch</a></li> </ul> |
|---|

### Formazione professionale pratica

|   |                        |
|---|------------------------|
| In media per tutta la durata della formazione professionale di base | 3.5 giorni a settimana |
|---|------------------------|

### Formazione scolastica

| Numero di lezioni:                         | Nuova formazione:                               | Vecchia formazione:                                 |
|--|---|---|
| Conoscenze professionali:                  | 1160  | 1320  |
| Cultura generale:                          | 160   | -   |
| Educazione fisica:                         | <u>160</u>                                      | <u>240</u>  |
| <b>Totale:</b>                             | <b><u>1480</u></b>                              | <b><u>1560</u></b>                                  |
| <b>Modello standard:</b>                   | <input checked="" type="checkbox"/>             | <input checked="" type="checkbox"/> 1.5 – 1.5 – 1.5 |
| <b>Modello regressivo:</b>                 | <input type="checkbox"/>                        | <input type="checkbox"/>                            |
| <b>Modello progressivo:</b>                | <input type="checkbox"/>                        | <input type="checkbox"/>                            |
| <b>Altro modello</b>                       | <input checked="" type="checkbox"/> 1.5 – 2 – 1 | <input type="checkbox"/>                            |
| <b>Lezioni a blocchi:</b>                  | <input type="checkbox"/>                        | <input type="checkbox"/>                            |
| <b>Corsi specializzati intercantonali:</b> | <input type="checkbox"/>                        | <input type="checkbox"/>                            |

**Osservazioni:** Nelle formazioni professionali di base del commercio al dettaglio in vigore (CFP e AFC) la cultura generale era totalmente integrata nelle conoscenze professionali.

Nell'ambito del progetto Vendita 2022+ l'insegnamento della cultura generale è stato oggetto di un'analisi approfondita. Dal confronto tra le competenze operative e gli obiettivi di valutazione delle formazioni CFP e AFC con il Programma quadro per l'insegnamento della cultura generale del 27 aprile 2006 sono emerse numerose sovrapposizioni che giustificano la parziale integrazione dei contenuti della cultura generale nelle conoscenze professionali.

Una parte di questi contenuti è quindi trasmessa nella scuola professionale insieme all'insegnamento delle conoscenze professionali nei campi di competenze operative a-b-c-d. I contenuti si basano sul Programma quadro per l'insegnamento della cultura generale e sono specificati nel piano di formazione nonché nel Programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale per gli impiegati del commercio al dettaglio AFC del XX.XX.20XX.

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 (160 lezioni, v. art. 8 cpv. 1 OFor) nonché di una procedura di qualificazione separata (v. art. 20 cpv. 1 lett. c OFor).

Del Programma nazionale 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 (v. art. 8 cpv. 5 OFor).

Il Konzept zum nationalen Lehrplan Allgemeinbildung für Detailhandelsfachleute EFZ (disponibile in tedesco e francese) è allegato come materiale informativo ma non è oggetto dell'indagine conoscitiva in corso.

Una volta finalizzato, il Programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale per gli impiegati del commercio al dettaglio AFC (che si basa sul Konzept) sarà disponibile nelle tre lingue ufficiali sul sito della FCS. Anche per gli assistenti del commercio al dettaglio CFP verrà elaborato un apposito programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale.

## Corsi interaziendali

|  |                             |                               |
|--|-----------------------------|-------------------------------|
| <b>Numero di giornate:</b>   | <b>Nuova formazione:</b> 14 | <b>Vecchia formazione:</b> 10 |
| <b>Osservazioni: Spiegazioni relative all'articolo 26 «Organizzazione e responsabili dei corsi interaziendali»</b><br>La vigilanza e la responsabilità dei corsi interaziendali sono di competenza cantonale. In collaborazione con le organizzazioni del mondo del lavoro, i Cantoni provvedono affinché l'offerta di corsi interaziendali e di corsi di formazione equivalenti organizzati fuori sede sia sufficiente (art. 23 cpv. 2 e art. 24 cpv. 3 lett. a LFPr).<br>L'articolo 26 capoverso 1 dell'OFor designa la FCS come organizzazione del mondo del lavoro competente ai sensi dell'articolo 23 capoverso 2 LFPr.<br>La formazione professionale pratica in azienda e i corsi interaziendali si svolgono in uno dei cosiddetti rami di formazione e d'esame (art. 2 OFor), riportati in allegato all'ordinanza.<br>È responsabile dei corsi interaziendali il rispettivo ramo di formazione e d'esame (art. 26 cpv. 2 OFor). Per lo svolgimento dei corsi interaziendali i Cantoni sottoscrivono accordi di prestazioni con i rami di formazione e d'esame.<br>In quanto organizzazione del mondo del lavoro competente per la formazione professionale di base di impiegato del commercio al dettaglio AFC è nell'interesse della FCS garantire che l'insegnamento nei corsi interaziendali impartito dai vari rami di formazione e d'esame sia di alta qualità. In caso di problemi con uno degli enti responsabili dei corsi interaziendali, i Cantoni si mettono in contatto con la FCS per trovare una soluzione d'intesa con il ramo interessato. Qualora non fosse possibile risolvere i problemi, in collaborazione con la FCS i Cantoni possono delegare lo svolgimento dei corsi interaziendali a un altro ente responsabile (art. 26 cpv. 3 OFor).<br>Nell'orientamento «gestione di negozi online» i corsi interaziendali vengono svolti direttamente dalla FCS. |                             |                               |

## Procedura di qualificazione

|                                  |   |   |
|----------------------------------|---|---|
| <b>Campi di qualificazione</b>   | <b>Nuova formazione:</b>  | <b>Vecchia formazione:</b>  |
| <b>Esame parziale:</b>           | <input type="checkbox"/> sì / <input checked="" type="checkbox"/> no              | <input type="checkbox"/> sì / <input checked="" type="checkbox"/> no                  |
| <b>Lavoro pratico:</b>           | 1 ½ ora<br><input type="checkbox"/> LPI / <input checked="" type="checkbox"/> LPP | 1 ½ - 2 ore<br><input type="checkbox"/> LPI / <input checked="" type="checkbox"/> LPP |
| <b>Conoscenze professionali:</b> | 2 ore   | 4 ⅔ - 7 ore   |

|                        |   |   |
|------------------------|---|---|
|                        | <input type="checkbox"/> orale / <input type="checkbox"/> scritto | <input type="checkbox"/> orale / <input type="checkbox"/> scritto |
| <b>Osservazioni: -</b> |   |   |

### Nota dei luoghi di formazione

|                                  |                          |                            |
|----------------------------------|--------------------------|----------------------------|
|                                  | <b>Nuova formazione:</b> | <b>Vecchia formazione:</b> |
| <b>Pratica professionale:</b>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   |
| <b>Conoscenze professionali:</b> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   |
| <b>Corsi interaziendali:</b>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   |
| <b>Osservazioni: -</b>           |                          |                            |

### Altre osservazioni:

|  |
|--|
| D'ora in poi i rami di formazione e d'esame del commercio al dettaglio saranno riportati in allegato all'ordinanza in materia di formazione. |
|--|

### Persona di contatto presso la SEFRI

|   |
|---|
| Flavia Bortolotto, tel. 058 481 40 49, e-mail: <a href="mailto:flavia.bortolotto@sbfi.admin.ch">flavia.bortolotto@sbfi.admin.ch</a> |
|---|