



Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale

relativa all'ordinanza della SEFRI del 18 maggio 2021 in materia di formazione e al piano di formazione del 18 maggio 2021

per

Assistente del commercio al dettaglio CFP

Detailhandelsassistentin EBA /

Detailhandelsassistent EBA

Assistante du commerce de détail AFP /

Assistant du commerce de détail AFP

Professione n. 71800

Disposizioni sottoposte per parere il 31 gennaio 2022, il 30 marzo 2022 e il 15 novembre 2024 alla Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità nel commercio al dettaglio

emanate il 31 marzo 2022 / 03 dicembre 2024 da Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera (FCS)

(Stato: 03 dicembre 2024)

Indice

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Obiettivo e scopo | 2 |
| 2 | Basi legali | 2 |
| 3 | La procedura di qualificazione con esame finale: schema riassuntivo | 2 |
| 4 | I campi di qualificazione in dettaglio | 4 |
| 4.1 | <i>Campo di qualificazione «lavoro pratico prestabilito»</i> | 4 |
| 4.2 | <i>Campo di qualificazione «conoscenze professionali»</i> | 6 |
| 4.3 | <i>Campo di qualificazione «cultura generale»</i> | 9 |
| 5 | Nota dei luoghi di formazione | 9 |
| 5.1 | <i>Nota relativa alla formazione professionale pratica (azienda)</i> | 10 |
| 5.2 | <i>Nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali (scuola professionale)</i> | 10 |
| 5.3 | <i>Nota relativa ai corsi interaziendali (CI)</i> | 11 |
| 6 | Informazioni organizzative | 12 |
| 6.1 | <i>Organizzazioni sostenitrici</i> | 13 |
| 6.2 | <i>Iscrizione all'esame</i> | 13 |
| 6.3 | <i>Superamento dell'esame</i> | 13 |
| 6.4 | <i>Comunicazione dei risultati d'esame</i> | 13 |
| 6.5 | <i>Impedimento a causa di malattia e infortunio</i> | 13 |
| 6.6 | <i>Ripetizione dell'esame</i> | 13 |
| 6.7 | <i>Procedura di ricorso / rimedi giuridici</i> | 13 |
| 6.8 | <i>Archiviazione</i> | 13 |
| | Entrata in vigore | 14 |
| | Allegato: indice della documentazione | 15 |

1 Obiettivo e scopo

Le presenti disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione (PQ) con esame finale e i relativi allegati applicano le disposizioni previste dall'ordinanza in materia di formazione e dal piano di formazione.

2 Basi legali

Le disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione nella formazione professionale di base si fondano sui seguenti atti normativi e testi di riferimento:

- legge federale del 13 dicembre 2002 sulla formazione professionale (LFPr; RS 412.10), in particolare gli articoli 33 – 41;
- ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (OFPr; RS 412.101), in particolare gli articoli 30 – 35, l'articolo 39 e l'articolo 50;
- ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006 sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base (RS 412.101.241), in particolare gli articoli 6 – 14;
- ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Assistente del commercio al dettaglio con certificato federale di formazione pratica (CFP) del 18 maggio 2021. Per la procedura di qualificazione sono determinanti in particolare gli articoli 18 – 23;
- piano di formazione relativo all'ordinanza sulla formazione professionale di base Assistente del commercio al dettaglio con certificato federale di formazione pratica (CFP) del 18 maggio 2021.
- Programma nazionale per l'insegnamento della CULTURA GENERALE Assistenti del commercio al dettaglio CFP del 19 febbraio 2021;
- Manuale per perite e periti d'esame nelle procedure di qualificazione della formazione professionale di base. Indicazioni e strumenti per la pratica¹.

3 La procedura di qualificazione con esame finale: schema riassuntivo

La procedura di qualificazione accerta l'acquisizione, da parte del candidato o della persona in formazione, delle competenze operative necessarie per svolgere adeguatamente un'attività professionale. Lo schema riassuntivo di cui sotto comprende: il tipo d'esame, la nota dei luoghi di formazione, le voci con le relative ponderazioni, le note determinanti (note che devono esprimere una valutazione sufficiente) e le disposizioni per l'arrotondamento delle note secondo l'ordinanza in materia di formazione.

I formulari per il calcolo della nota sono scaricabili dal sito <https://www.bds-fcs.ch/it/Vendita2022/> Download Center.

¹ Distribuzione: Scuola Universitaria Federale per la Formazione Professionale SUFFP EHB EFPF in collaborazione con il Centro svizzero di servizio formazione professionale, orientamento professionale, universitario e della carriera (CSFO).
Ordinazione: SDBB Vertrieb, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen, vertrieb@sdbb.ch, www.shop.sdbb.ch o elettronicamente sotto:
<https://www.iuffp.swiss/informazioni-generaliperite-e-periti-desame>

Schema riassuntivo dei campi di qualificazione e della nota dei luoghi di formazione nonché dell'arrotondamento delle note del lavoro pratico prestabilito (LPP)²

Panoramica dei campi di qualificazione, contenuti, ponderazione e arrotondamento delle note

Procedura di qualificazione con esame finale
Assistente del commercio al dettaglio CFP

| Ponderazione dei campi di qualificazione e nota dei luoghi di formazione | Ponderazione dei campi di competenze operative |
|--|--|
| Lavoro pratico prestabilito (LPP), 60 minuti 30% (nota determinante) | 1) Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti (CCO A) e Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi (CCO C): Variante 1: 70% / Variante 2: 50% 2) Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B): Variante 1: 30% / Variante 2: 50% |
| Conoscenze professionali, 2 ore (120 min.) 30% | 1) Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti (CCO A): 50% 2) Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B): 25% 3) Interazione nell'azienda e nel ramo (CCO D): 25% |
| Cultura generale* 10% | Valutazione dei campi parziali (nota scolastica relativa alla cultura generale e lavoro di approfondimento) conformemente al Programma nazionale per l'insegnamento della CULTURA GENERALE Assistenti del commercio al dettaglio CFP |
| Nota dei luoghi di formazione 30% | a. Nota relativa alla formazione professionale pratica: 25% b. Nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali: 50% c. Nota relativa ai corsi interaziendali: 25% |

Le note dei singoli campi di qualificazione, la nota dei luoghi di formazione nonché la nota complessiva sono arrotondate a un decimale.

Le voci menzionate negli atti normativi in materia di formazione sono arrotondate alla nota intera o alla mezza nota.

Art. 34 cpv. 2 OFPr

Note diverse dalle note intere o dalle mezze note sono ammesse soltanto per medie basate sulle valutazioni che derivano dalle singole voci dei corrispondenti atti normativi in materia di formazione. Le medie sono arrotondate al massimo a una cifra decimale.

Nota: per atti normativi in materia di formazione si intendono l'ordinanza in materia di formazione e il piano di formazione.

* Voci conformemente all'art. 20 cpv. 1 lettera c dell'ordinanza in materia di formazione Assistente del commercio al dettaglio CFP (cfr. anche il Programma nazionale per l'insegnamento della CULTURA GENERALE Assistenti del commercio al dettaglio CFP)

² Conformemente all'articolo 20 dell'ordinanza in materia di formazione Assistente del commercio al dettaglio CFP.

4 I campi di qualificazione in dettaglio

4.1 Campo di qualificazione «lavoro pratico prestabilito»

Nell'ambito del campo di qualificazione «lavoro pratico prestabilito» (LPP)³, la candidata / il candidato deve dimostrare di essere in grado di svolgere le attività richieste in modo professionalmente corretto e adeguato alle necessità e alla situazione.

Il lavoro pratico prestabilito della durata di 60 minuti si svolge presso l'azienda di tirocinio nel negozio di vendita menzionato nel contratto di tirocinio. L'azienda deve essere in grado di esaminare le competenze operative (cfr. Dotazione minima / assortimento minimo dell'azienda di tirocinio secondo il ramo di formazione e d'esame).

Vengono esaminati i seguenti campi di competenze operative con due diverse varianti esecutive. I rami di formazione e d'esame Landi, Alimentari e After-Sales Automobile esaminano applicando la variante 2. Tutti gli altri rami F + E esaminano applicando la variante 1.

| Voce | Campi di competenze operative | Variante 1 | | Variante 2 | |
|------|---|------------|--------------|------------|--------------|
| | | Durata | Ponderazione | Durata | Ponderazione |
| 1 | A: Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti C: Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi | 40 min. | 70% | 30 min. | 50% |
| 2 | B: Gestione e presentazione di prodotti e servizi | 20 min. | 30% | 30 min. | 50% |

La variante scelta viene applicata a tutte le aziende e a entrambi gli orientamenti nel corrispondente ramo F +E.

La valutazione è effettuata tramite criteri standard predefiniti (cfr. varianti esecutive per la «Griglia d'esame LPP» allegata). I rami F+E concretizzano questa griglia d'esame in modo settoriale. La valutazione dei criteri viene espressa mediante punti. Per ogni voce il punteggio deve essere convertito in una nota (nota intera o mezza nota). La nota del campo di qualificazione «lavoro pratico prestabilito LPP» è data dalla media delle note delle due voci e viene arrotondata a un decimale. La procedura di qualificazione con esame finale è superata se per il campo di qualificazione «lavoro pratico» è attribuita almeno la nota 4 (nota determinante, ossia nota che deve esprimere una valutazione sufficiente) e se la nota complessiva raggiunge almeno il 4.

Mezzi ausiliari: sono autorizzati esclusivamente i mezzi ausiliari menzionati nella convocazione agli esami.

³ Cfr. art. 20 cpv. 1 lettera a dell'ordinanza in materia di formazione Assistente del commercio al dettaglio CFP.

4.1.1 Voce 1 Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti / Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi

L'attenzione si concentra sui campi di competenze operative A «Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti» e C «Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi».

Vengono esaminate tutte le competenze operative dei campi di competenze operative A e C. Nel corso di un colloquio con scenari predefiniti della durata di 40 risp. 30 minuti (a dipendenza della variante esecutiva scelta), il candidato dimostra di essere in grado di creare e organizzare con professionalità le relazioni con i clienti. Accoglie il cliente al punto vendita oppure allo sportello, si informa sul bisogno, consiglia sul prodotto o sul servizio nonché sui nuovi sviluppi e tendenze e accompagna la decisione d'acquisto come pure la procedura di pagamento. La gestione del cliente è strutturata con professionalità. Un perito d'esame interpreta il ruolo del cliente, mentre l'altro prende nota delle osservazioni nella griglia d'esame LPP specificata. Il cliente si prepara al colloquio e agisce sulla base della griglia d'esame LPP. Lo svolgimento può comprendere diversi scenari.

4.1.2 Voce 2 Gestione e presentazione di prodotti e servizi

L'attenzione si concentra sul campo di competenze operative B «Gestione e presentazione di prodotti e servizi».

Vengono esaminate tutte le competenze operative del campo di competenze operative B. Per entrambe le varianti esecutive sono a disposizione due opzioni. Il ramo F+E sceglie un'opzione che sarà applicata a tutte le aziende e a entrambi gli orientamenti nel rispettivo ramo F+E.

Opzione 1 Nel corso di un colloquio professionale della durata di 20 risp. 30 minuti (a dipendenza della variante esecutiva scelta), il candidato dimostra di essere in grado di gestire e presentare sia merce sia servizi (es. possibilità di up-selling o cross-selling) e di valutare le proprie presentazioni.

A questo scopo il capo perito d'esame del rispettivo ramo F+E trasmette al candidato⁴, al più tardi quattro settimane prima del giorno d'esame, un compito di preparazione scritto con l'invito ad allestire una presentazione di merce risp. servizi concernente un tema predefinito e a illustrarla, durante 5 minuti, nel negozio di vendita oppure allo sportello. Successivamente, durante 15 minuti risp. 25 minuti (a dipendenza della variante esecutiva scelta), i periti d'esame pongono delle domande di concretizzazione e giustificazione in relazione alla citata presentazione per offrire al candidato l'opportunità di analizzare la sua presentazione, giustificare le dichiarazioni formulate e presentare i possibili miglioramenti. I periti d'esame si attengono a un catalogo di domande concernenti le competenze operative facenti parte del campo di competenze operative B (cfr. varianti esecutive per la «Griglia d'esame LPP» allegata).

Opzione 2⁵ Nel corso di un colloquio professionale della durata di 20 risp. 30 minuti (a dipendenza della variante esecutiva scelta), il candidato dimostra di essere in grado di valutare una presentazione di merce risp. servizi nel negozio di vendita oppure allo sportello.

⁴ La formatrice / il formatore professionale deve essere informato a proposito del compito di preparazione trasmesso.

⁵ È necessario ricorrere all'opzione 2 anche se è stata scelta l'opzione 1 nel caso in cui sia impossibile svolgere quest'ultima a breve termine.

A questo scopo, il giorno d'esame i periti d'esame scelgono sul posto una presentazione già allestita di merce risp. servizi. Durante 5 minuti, il candidato ha il compito di analizzare i punti forti e i punti deboli nonché di identificare i potenziali miglioramenti. In relazione a questa fase individuale di preparazione e analisi, il candidato descrive e giustifica le proprie riflessioni e i periti d'esame pongono delle domande di concretizzazione e giustificazione per offrire al candidato l'opportunità di riflettere sulla sua analisi, giustificare le proprie dichiarazioni e presentare i possibili miglioramenti (a dipendenza della variante esecutiva: 10 minuti per la variante esecutiva 1 oppure 20 minuti per la variante esecutiva 2). I periti d'esame si attengono a un catalogo di domande concernenti le competenze operative facenti parte del campo di competenze operative B (cfr. varianti esecutive per la «Griglia d'esame LPP» allegata).

Successivamente, nell'ambito di una o più brevi situazioni critiche illustrate dai periti d'esame (5 minuti) il candidato dimostra di essere in grado di gestire situazioni inattese (es. merce danneggiata oppure problema per accedere a un servizio). Il candidato spiega come procede e analizza il proprio modo di procedere.

4.2 Campo di qualificazione «conoscenze professionali»

Nell'ambito del campo di qualificazione «conoscenze professionali» si valuta se il candidato ha acquisito le competenze necessarie per svolgere l'attività professionale in modo corretto. L'esame avviene presso la scuola professionale nell'ultimo semestre della formazione professionale di base e dura 2 ore.

Sono esaminati i campi di competenze operative sottoelencati, secondo le modalità indicate e con le seguenti ponderazioni.

| Voce | Campi di competenze operative | Tipo d'esame | Durata | Ponderazione |
|------|--|--------------|---------|--------------|
| | | scritto | orale | |
| 1 | A Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti | 20 min. | 40 min. | 50 % |
| 2 | B Gestione e presentazione di prodotti e servizi | 20 min. | 10 min. | 25 % |
| 3 | D Interazione nell'azienda e nel ramo | 20 min. | 10 min. | 25 % |

La valutazione avviene tramite criteri standard predefiniti (cfr. «Griglia d'esame per le conoscenze professionali» allegata). La valutazione dei criteri è espressa mediante punti. Per ogni voce il punteggio deve essere convertito in nota (nota intera o mezza nota)⁶. La nota finale del campo di qualificazione «conoscenze professionali» viene arrotondata a un decimale.

Mezzi ausiliari: per il campo di qualificazione «conoscenze professionali» sono ammessi esclusivamente i mezzi ausiliari coordinati a livello nazionale e compresi nell'elenco dei mezzi ausiliari allestito dalla commissione svizzera d'esame.

⁶ La formula applicata per convertire i punti in note è riportata nel «Manuale per perite e periti d'esame nelle procedure di qualificazione della formazione professionale di base. Indicazioni e strumenti per la pratica».

4.2.1 Voce 1 Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti

L'attenzione si concentra sul campo di competenze operative A «Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti».

La voce 1 comprende le seguenti sotto-voce con le modalità sottoelencate e con una stessa ponderazione.

| Sotto-voce | Competenze operative | Forma | Durata |
|------------|---|----------------------------------|---------|
| 1a | CO a1 Creare il primo contatto con il cliente nel commercio al dettaglio CO a2 Analizzare il bisogno del cliente nel commercio al dettaglio e presentare soluzioni | orale Analisi di un colloquio | 20 min. |
| 1b | | | |
| 1c | CO a3 Concludere un colloquio di vendita e rielaborarlo | Presentazione | 10 min. |
| 1d | CO a4 Gestire le richieste dei clienti nel commercio al dettaglio attraverso diversi canali | scritta Simulazione pratica | 20 min. |

1a) CO a1 Creare il primo contatto con il cliente nel commercio al dettaglio; CO a2 Analizzare il bisogno del cliente nel commercio al dettaglio e presentare soluzioni; CO a3 Concludere un colloquio di vendita e rielaborarlo: nell'ambito dell'analisi di un colloquio della durata di 20 minuti, il candidato analizza oralmente gli errori riscontrati in un colloquio con il cliente svolto nella lingua nazionale regionale. Il candidato guarda una breve sequenza video di una situazione di comunicazione tra assistente del commercio al dettaglio e cliente. Si tratta di una situazione professionale particolare (es. situazioni in cui i clienti vengono informati su ritardi, tempi d'attesa o altre circostanze speciali). Nella sequenza video ci sono alcuni errori commessi dall'assistente del commercio al dettaglio:

- nella **comunicazione non verbale** (es. modo di presentarsi, comportamento)
- nella **comunicazione verbale** (es. tono di voce, modo di esprimersi, comprensibilità)
- nell'impiego di **metodi e tecniche di vendita** (es. struttura del colloquio, metodi di consulenza e vendita, storytelling)

Il candidato è invitato ad analizzare la situazione e a descrivere, in un colloquio con i periti d'esame, gli errori commessi nel video dall'assistente del commercio al dettaglio.

1b) CO a1 Creare il primo contatto con il cliente nel commercio al dettaglio; CO a2 Analizzare il bisogno del cliente nel commercio al dettaglio e presentare soluzioni; CO a3 Concludere un colloquio di vendita e rielaborarlo: nell'ambito di un gioco dei ruoli della durata di 10 minuti, il candidato gestisce un breve colloquio di consulenza con un cliente di lingua straniera interpretato dal perito d'esame oppure dal secondo candidato nel caso di un esame a coppie. Il gioco dei ruoli si svolge in lingua straniera.

1c) CO a1 Creare il primo contatto con il cliente nel commercio al dettaglio; CO a2 Analizzare il bisogno del cliente nel commercio al dettaglio e presentare soluzioni; CO a3 Concludere un colloquio di vendita e rielaborarlo: nell'ambito di una presentazione della durata di 10 minuti, il candidato presenta una soluzione relativa a una richiesta del cliente applicando la metodologia dello storytelling. La presentazione si svolge nella lingua nazionale regionale.

1d) CO a4 Gestire le richieste dei clienti attraverso diversi canali: nell'ambito di una simulazione pratica della durata di 20 minuti, il candidato comunica per iscritto nella lingua straniera con diversi gruppi d'interesse scelti (es. redigere un'e-mail a clienti / fornitori concernente semplici richieste dei clienti).

4.2.2 Voce 2 Gestione e presentazione di prodotti e servizi

L'attenzione si concentra sul campo di competenze operative B «Gestione e presentazione di prodotti e servizi».

La voce 2 comprende le seguenti sotto-voci con le modalità sottoelencate e con una stessa ponderazione.

| Sotto-voce | Competenze operative | Forma | Durata |
|------------|---|--------------------------------|---------|
| 2a | CO b1 Secondo istruzioni, attuare compiti nel processo di gestione della merce | orale Situazione critica | 10 min. |
| 2b | CO b3 Secondo istruzioni, utilizzare informazioni e dati dei clienti operativamente rilevanti | scritta Simulazione pratica | 20 min. |

Entrambe le sotto-voci della voce 2 si svolgono nella lingua nazionale regionale.

2a) CO b1 Secondo istruzioni, attuare compiti nel processo di gestione della merce: il candidato gestisce oralmente una situazione critica della durata di 10 minuti (es. smaltimento di rifiuti, protezione dei dati, ordinazione di un cliente con informazioni incomplete, riduzione delle scorte di merce in magazzino). Il candidato descrive come agisce nella situazione critica e giustifica la propria azione. Valuta ciò che può fare in modo indipendente e in quali campi deve consultare il proprio superiore responsabile.

2b) CO b3 Secondo istruzioni, utilizzare informazioni e dati dei clienti operativamente rilevanti: nell'ambito di una simulazione pratica della durata di 20 minuti, il candidato dimostra di essere in grado di attuare compiti di routine nel campo dell'acquisizione e dell'elaborazione di informazioni e della protezione di dati dei clienti (es. rispetto delle linee guida in materia di protezione di dati dei clienti).

4.2.3 Voce 3 Interazione nell'azienda e nel ramo

L'attenzione si concentra sul campo di competenze operative D «Interazione nell'azienda e nel ramo».

La voce 3 comprende le seguenti sotto-voci con le modalità sottoelencate e con una stessa ponderazione.

| Sotto-voce | Competenze operative | Forma | Durata |
|------------|--|----------------------------------|---------|
| 3a | CO d1 Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali CO d2 Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio CO d3 Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti secondo istruzioni | orale Situazione critica | 10 min. |
| 3b | CO d4 Organizzare il proprio lavoro nel commercio al dettaglio secondo istruzioni | scritta Mini casella di posta | 20 min. |

Entrambe le sotto-voci della voce 3 si svolgono nella lingua nazionale regionale.

3a) CO d1 Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali; CO d2 Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio; CO d3 Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti secondo istruzioni: il candidato gestisce una situazione critica della durata di 10 minuti (es. conflitti nel team, scegliere il canale di comunicazione, gestire cambiamenti). Il candidato descrive come agisce nella situazione critica e giustifica la propria azione.

3b) CO d4 Organizzare il proprio lavoro nel commercio al dettaglio secondo istruzioni: nell'ambito di un compito con la mini casella di posta, il candidato organizza per iscritto i propri lavori. Fissa le rispettive priorità e verifica l'organizzazione del proprio lavoro.

4.3 Campo di qualificazione «cultura generale»

Il campo di qualificazione «cultura generale» si riferisce esclusivamente ai contenuti di cultura generale **non** contemplati dall'insegnamento delle conoscenze professionali. Il campo di qualificazione comprende una nota scolastica relativa alla cultura generale per ciascuno dei primi tre semestri e il lavoro di approfondimento.⁷ La nota complessiva corrisponde alla media aritmetica data da queste due note e viene arrotondata a un decimale.

5 Nota dei luoghi di formazione

La nota dei luoghi di formazione è disciplinata nell'ordinanza in materia di formazione. Le spiegazioni relative alle note delle pagelle semestrali e alle note dei luoghi di formazione nella scuola professionale sono disponibili sul sito <https://www.bds-fcs.ch/it/Vendita2022> / Download Center.

⁷ Cfr. art. 8 e art. 20 cpv. 1 lettera c dell'ordinanza in materia di formazione Assistente del commercio al dettaglio CFP nonché il Programma nazionale per l'insegnamento della CULTURA GENERALE Assistenti del commercio al dettaglio CFP.

5.1 Nota relativa alla formazione professionale pratica⁸ (azienda)

La nota relativa alla formazione professionale pratica comprende tutti i campi di qualificazione. Tutta l'attenzione viene prestata al campo di competenze operative D «Interazione nell'azienda e nel ramo». La valutazione avviene sulla base di criteri (cfr. «Griglia d'esame per le note relative alla formazione professionale pratica» allegata; si tratta di una griglia d'esame indipendente dal ramo).

Durante la formazione in azienda, la persona in formazione svolge diversi lavori pratici, documenta e analizza le proprie realizzazioni. Ogni anno di tirocinio la persona in formazione compila una griglia di competenze. Le domande guida si riferiscono alle competenze centrali del rispettivo anno di tirocinio. Il CCO D è parte integrante della griglia di competenze specificata e confluisce nella nota annuale relativa alla formazione professionale pratica. Le formatrici e i formatori professionali effettuano una valutazione esterna utilizzando le stesse domande guida.

La persona in formazione è oggetto di 2 controlli delle competenze in azienda:

- Controllo delle competenze in azienda 1 (fine del 2° semestre): la base è rappresentata dai lavori pratici svolti e dal colloquio fra formatrice / formatore professionale e persona in formazione (strutturato sulla griglia di competenze 1+2).
- Controllo delle competenze in azienda 2 (fine del 3° semestre): la base è rappresentata dai lavori pratici svolti e dal colloquio fra formatrice / formatore professionale e persona in formazione (strutturato sulla griglia di competenze 3).

La nota relativa alla formazione professionale pratica è data dalla media, arrotondata alla nota intera o alla mezza nota) della somma delle note conseguite nei due controlli delle competenze in azienda.

I controlli delle competenze in azienda sono ripresi in caso di cambiamento di azienda o di ramo (cfr. anche l'allegato 1 del piano di formazione «Raccomandazioni esecutive all'attenzione dei Cantoni»). Coloro che ripetono l'ultimo anno possono riprendere soltanto una nota nell'azienda⁹.

5.2 Nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali¹⁰ (scuola professionale)

La nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali comprende i campi di competenze operative A - D.

Per assegnare la nota della pagella semestrale relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali si raccomandano almeno due controlli delle competenze nella scuola per ciascun CCO trattato. La nota della pagella semestrale è data dalla media, arrotondata alla nota intera o alla mezza nota, dei controlli delle competenze nella scuola per ciascun campo di competenze operative. I controlli delle competenze si orientano ai seguenti obiettivi e metodi.

⁸ Cfr. art. 21 cpv. 3 lettera a dell'ordinanza in materia di formazione Assistente del commercio al dettaglio CFP.

⁹ Cfr. art. 22 cpv. 3 dell'ordinanza in materia di formazione Assistente del commercio al dettaglio CFP.

¹⁰ Cfr. art. 21 cpv. 3 lettera b dell'ordinanza in materia di formazione Assistente del commercio al dettaglio CFP.

A Conoscenze dichiarative

La persona in formazione svolge per iscritto diversi compiti aperti e chiusi (es. single choice, multiple choice, successione logica, compito di assegnazione). La persona in formazione dimostra di disporre delle conoscenze e della comprensione necessarie nel campo delle conoscenze professionali.

B Conoscenze procedurali

La persona in formazione svolge dei compiti basati su un caso sotto forma di: mini cases, simulazioni pratiche, situazioni critiche (critical incidents) oppure gioco dei ruoli. Lo svolgimento avviene in forma scritta oppure orale. La persona in formazione dimostra di essere in grado di applicare le basi acquisite nel campo delle conoscenze professionali.

C Applicazione interdisciplinare

Al più tardi nell'ultimo semestre in cui viene trattato un campo di competenze operative (cfr. allegato 1 del piano di formazione «Collaborazione tra i luoghi di formazione – svolgimento temporale della formazione nell'azienda e nella scuola professionale»), la persona in formazione dimostra di saper applicare in diverse situazioni le conoscenze dichiarative e procedurali nel campo delle conoscenze professionali. La persona in formazione è in grado di interconnettere le proprie capacità e abilità fra le singole competenze operative.

La nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali è data dalla media, arrotondata alla nota intera o alla mezza nota, della somma delle quattro note delle pagelle semestrali.

5.3 Nota relativa ai corsi interaziendali¹¹ (CI)

L'attenzione si concentra sul campo di competenze operative C «Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi».

Per ogni anno di tirocinio si esaminano le competenze operative del CCO C sotto forma di un unico esame scritto oppure di più esami parziali scritti (in forma analogica o digitale) della durata da 60 a 120 minuti. Il controllo delle competenze nei corsi interaziendali (CI) comprende le tre parti seguenti ed è valutato tramite punti¹² sulla base di criteri.

Parte 1 Conoscenza / comprensione (ca. 30-60 minuti): la persona in formazione svolge per iscritto diversi compiti aperti e chiusi (es. single choice, multiple choice, successione logica, compito di assegnazione). La persona in formazione dimostra di disporre delle necessarie conoscenze tecniche del ramo F+E (ponderazione: 40%).

Parte 2 Simulazioni pratiche (ca. 30-60 minuti): la situazione iniziale è sempre data da un caso pratico (es. sotto forma di video, fotografia, caso pratico scritto). I compiti si focalizzano su 1) pianificazione oppure 2) attuazione (ponderazione: 40%).

¹¹ Cfr. art. 21 cpv. 3 lettera c dell'ordinanza in materia di formazione Assistente del commercio al dettaglio CFP.

¹² I rami di formazione e d'esame possono comunicare alle persone in formazione e all'azienda sotto forma di punti o di note le singole valutazioni relative alle parti 1, 2 e 3 come situazione intermedia non vincolante.

Parte 3 Valutazione esterna tramite griglia di competenze relative alle competenze sociali: i responsabili dei corsi interaziendali compilano la griglia di competenze utilizzando i criteri predefiniti (cfr. «Griglia d'esame per le note relative ai corsi interaziendali (parte 3: competenze sociali)» indipendente dal ramo e allegata (ponderazione: 20%).

I punti sono convertiti in note relative ai corsi interaziendali e presentate nell'ambito di un controllo delle competenze nei CI. Dopo ogni corso interaziendale, la persona in formazione riceve una nota relativa ai corsi interaziendali (una per ogni anno di tirocinio).

- Nota per il corso 1 (1° anno di tirocinio): i punti ottenuti nelle parti 1, 2 e 3 vengono sommati secondo la ponderazione specificata e convertiti in una nota intera o una mezza nota tramite la seguente formula:

$$\text{Nota} = \frac{\text{Punti ottenuti} \times 5}{\text{Max. punti possibili}} + 1$$

- Nota per il corso 2 (2° anno di tirocinio): i punti ottenuti nelle parti 1, 2 e 3 vengono sommati secondo la ponderazione specificata e convertiti in una nota intera o una mezza nota tramite la seguente formula:

$$\text{Nota} = \frac{\text{Punti ottenuti} \times 5}{\text{Max. punti possibili}} + 1$$

I rami F+E inseriscono sulla piattaforma scambio dati DBLAP2 le note dei controlli delle competenze nei CI. Queste note confluiscono nella procedura di qualificazione. Al termine della formazione di base, le note sono convertite in una nota relativa ai corsi interaziendali che corrisponde alla media, arrotondata a una nota intera o una mezza nota, della somma delle note dei due controlli delle competenze nei CI.

In caso di cambiamento del ramo, i controlli delle competenze nei CI non vengono ripresi. Le persone in formazione devono recuperare i controlli delle competenze nei CI (cfr. anche l'allegato 1 del piano di formazione «Raccomandazioni esecutive all'attenzione dei Cantoni»).

Per coloro che ripetono l'ultimo corso interaziendale, per calcolare la nota relativa ai corsi interaziendali conta soltanto la nuova nota.¹³

Nel caso di dispensa dai corsi interaziendali in una formazione di base abbreviata per Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio AFC dopo aver assolto quella di Assistente del commercio al dettaglio CFP nello stesso ramo F+E, come nota relativa ai corsi interaziendali conta solamente il controllo delle competenze nei CI del terzo anno di tirocinio.

¹³ Cfr. art. 22 cpv. 5 dell'ordinanza in materia di formazione Assistente del commercio al dettaglio CFP.

6 Informazioni organizzative

6.1 Organizzazioni sostenitrici

Con decisione del 14 giugno 2023 e d'accordo con i partner della formazione, Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera (FCS) ha istituito sia una commissione nazionale di esperti per gli esami pratici sia una commissione nazionale di esperti per gli esami scolastici. La composizione e i compiti di queste commissioni di esperti sono disciplinati in un regolamento organizzativo separato.¹⁴

6.2 Iscrizione all'esame

L'iscrizione avviene tramite l'autorità cantonale.

6.3 Superamento dell'esame

Le regole di superamento dell'esame sono stabilite nell'ordinanza in materia di formazione.

6.4 Comunicazione dei risultati d'esame

La comunicazione dei risultati d'esame avviene secondo le disposizioni cantonali.

6.5 Impedimento a causa di malattia e infortunio

La procedura in caso di impedimento alla partecipazione alla procedura di qualificazione a causa di malattia o infortunio è disciplinata dalle disposizioni cantonali.

6.6 Ripetizione dell'esame

Le disposizioni relative alle ripetizioni sono contenute nell'ordinanza in materia di formazione.

Per la cultura generale non integrata, conformemente all'art.13 [dell'Ordinanza della SEFRI sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base](#)¹⁵, vale quanto segue:¹⁶

Se non si ripete l'insegnamento nella scuola professionale oppure se si frequentano le lezioni per un periodo inferiore a un anno, vengono mantenute sia la nota scolastica precedente (media di tutte le note semestrali relative all'insegnamento della cultura generale) sia la nota del lavoro di approfondimento (anche se tali note sono insufficienti). In questo caso viene ripetuto unicamente l'esame finale. Le differenze cantonali rispetto a questa regola restano riservate in singoli casi giustificati.

Se la persona in formazione frequenta per almeno un anno l'insegnamento nella scuola professionale, per la nota scolastica relativa alla cultura generale contano soltanto le nuove note semestrali. La persona in formazione deve redigere un nuovo lavoro di approfondimento.

6.7 Procedura di ricorso / rimedi giuridici

La procedura di ricorso è disciplinata dal diritto cantonale.

6.8 Archiviazione

La conservazione degli atti relativi all'esame è disciplinata dal diritto cantonale. I prodotti realizzati nell'ambito del lavoro pratico prestabilito sono di proprietà dell'azienda di tirocinio.

¹⁴ Aggiunta del 3 dicembre 2024

¹⁵ Attualmente l'ordinanza menzionata è in fase di revisione. Entrata in vigore della nuova ordinanza probabilmente con effetto il 1° gennaio 2026.

¹⁶ Aggiunta del 3 dicembre 2024

Entrata in vigore

Le presenti disposizioni esecutive relative alla procedura di qualificazione con esame finale per Assistenti del commercio al dettaglio CFP entrano in vigore il 31 marzo 2022 e valgono fino alla loro revoca.

Berna, 31 marzo 2022

Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera (FCS)

Il presidente

Il segretario

signor René Graf

signor Sven Sievi

.....
René Graf

.....
Sven Sievi

In occasione delle sue riunioni del 31 gennaio 2022, del 30 marzo 2022 e del 15 novembre 2024, la Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità si è espressa sulle presenti disposizioni esecutive relative alla procedura di qualificazione con esame finale per Assistenti del commercio al dettaglio CFP.

Allegato: indice della documentazione

| Documenti | Fonte |
|--|---|
| Griglia d'esame per il lavoro pratico prestabilito LPP | Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera (FCS) www.bds-fcs.ch |
| Profilo di requisiti per perite e periti d'esame nel campo di qualificazione Lavoro pratico | Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera (FCS) www.bds-fcs.ch |
| Griglia d'esame per le conoscenze professionali | Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera (FCS) www.bds-fcs.ch |
| Griglia d'esame per le note relative alla formazione professionale pratica | Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera (FCS) www.bds-fcs.ch |
| Griglia d'esame per le note relative ai corsi interaziendali (parte 3: competenze sociali) | Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera (FCS) www.bds-fcs.ch |
| Calcolatore delle note | Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera (FCS) www.bds-fcs.ch |
| Spiegazioni relative alle note delle pagelle semestrali e alle note dei luoghi di formazione | Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera (FCS) www.bds-fcs.ch |
| Regolamento organizzativo della commissione nazionale di esperti per gli esami pratici e della commissione di esperti per gli esami scolastici | Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera (FCS) www.bds-fcs.ch |