

**412.101.220.02**

**Ordinanza della SEFRI<sup>1</sup>  
sulla formazione professionale di base  
Assistente del commercio al dettaglio  
con certificato federale di formazione pratica (CFP)<sup>2</sup>**

dell'8 dicembre 2004 (Stato 1° gennaio 2018)

---

**71400<sup>3</sup>**

**Assistente del commercio al dettaglio CFP  
Detailhandelsassistentin EBA/  
Detailhandelsassistent EBA  
Assistante du commerce de détail AFP/  
Assistant du commerce de détail AFP**

---

*La Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI),  
visto l'articolo 19 della legge federale del 13 dicembre 2002<sup>4</sup> sulla formazione  
professionale (LFPr);  
visto l'articolo 12 dell'ordinanza del 19 novembre 2003<sup>5</sup> sulla formazione  
professionale (OFPr),  
ordina:*

### **Sezione 1: Oggetto e durata**

**Art. 1** Denominazione della professione e profilo professionale

<sup>1</sup> La denominazione professionale è assistente del commercio al dettaglio.

<sup>2</sup> Gli assistenti del commercio al dettaglio sono consapevoli dell'importanza della clientela per il successo della loro azienda. Sono in grado di consigliare e servire conformemente alle esigenze della clientela. Conoscono l'assortimento e i prodotti dell'azienda. Hanno dimestichezza con la presentazione e il flusso della merce nel proprio campo professionale. Sanno come funzionano i principali sistemi di gestione delle merci nell'azienda.

<sup>3</sup> Il ramo di formazione e d'esame è definito nel contratto di tirocinio.

**RU 2005 719**

<sup>1</sup> La designazione dell'unità amministrativa è stata adattata in applicazione dell'art. 16 cpv. 3 dell'O del 17 nov. 2004 sulle pubblicazioni ufficiali (RU **2004 4937**), con effetto dal 1° gen. 2013.

<sup>2</sup> Versione del 26 feb. 2010.

<sup>3</sup> Nuovo testo giusta il n. I dell'O della SEFRI del 7 ago. 2017, in vigore dal 1° gen. 2018 (RU **2017 4821**).

<sup>4</sup> RS **412.10**

<sup>5</sup> RS **412.101**

**Art. 2** Durata e inizio

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

<sup>2</sup> L'inizio della formazione professionale di base segue il calendario scolastico della relativa scuola professionale.

**Sezione 2: Obiettivi ed esigenze****Art. 3** Competenze operative<sup>6</sup>

<sup>1</sup> Gli obiettivi e le esigenze della formazione professionale di base sono espressi sotto forma di competenze operative secondo gli articoli 4–6.

<sup>2</sup> Essi valgono per tutti i luoghi di formazione.

**Art. 4** Competenza professionale

La competenza professionale comprende:

- a. conoscenza orale della lingua nazionale locale;
- b. capacità d'espressione orale nella lingua straniera o approfondimento della conoscenza della lingua nazionale locale;
- c. nozioni elementari di economia;
- d. conoscenza della società, nozioni elementari;
- e. pratica del commercio al dettaglio;
- f. conoscenza generale e specifica del ramo<sup>7</sup>.

**Art. 5** Competenza metodologica

La competenza metodologica comprende:

- a. tecniche di lavoro e risoluzione di problemi;
- b. capacità di analisi e sintesi a livello teorico e operativo;
- c. metodi di consulenza e di vendita;
- d. presentazione della merce;
- e. pensiero sistemico;
- f. strategie d'apprendimento.

**Art. 6** Competenza sociale e personale

La competenza sociale e personale comprende:

- a. senso di corresponsabilità;

<sup>6</sup> Versione del 4 lug. 2011.

<sup>7</sup> Versione del 4 lug. 2011.

- b. apprendimento continuo;
- c. capacità di comunicazione;
- d. capacità di gestire i conflitti;
- e. capacità di lavorare in équipe;
- f. competenze comportamentali;
- g. capacità di lavorare sotto pressione.

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

#### **Art. 7**

<sup>1</sup> All'inizio e durante la formazione, gli operatori forniscono e spiegano alle persone in formazione le prescrizioni e raccomandazioni relative alla sicurezza sul lavoro, alla protezione della salute e dell'ambiente<sup>8</sup>.

<sup>2</sup> Dette prescrizioni e raccomandazioni vengono fornite in tutti i luoghi d'insegnamento e considerate ai fini delle procedure di qualificazione.

### **Sezione 4: Parti svolte dai luoghi di formazione e lingua d'insegnamento**

#### **Art. 8** Parti svolte dai luoghi di formazione

<sup>1</sup> La formazione professionale pratica si svolge in media su quattro giorni alla settimana per tutta la durata della formazione professionale di base.

<sup>2</sup> L'insegnamento scolastico obbligatorio comprende 720 lezioni. Esso include 80 lezioni per l'insegnamento dello sport.

<sup>3</sup> Le persone in formazione di regola frequentano l'insegnamento delle conoscenze generali dei rami insieme a coloro che seguono la formazione triennale.

<sup>4</sup> I corsi interaziendali si svolgono complessivamente durante otto giornate di otto ore. Nell'ultimo semestre della formazione professionale di base non si svolgono corsi interaziendali.

#### **Art. 9** Lingua d'insegnamento

<sup>1</sup> La lingua d'insegnamento è di norma la lingua nazionale del luogo in cui si trova la scuola professionale.

<sup>2</sup> I Cantoni possono autorizzare altre lingue d'insegnamento.

<sup>8</sup> Versione del 4 lug. 2011.

## Sezione 5: Piano di formazione e cultura generale

### Art. 10<sup>9</sup> Piano di formazione

<sup>1</sup> Al momento dell'entrata in vigore della presente ordinanza è disponibile un piano di formazione, emanato dalla competente organizzazione del mondo del lavoro e approvato dalla SEFRI.

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

- a. riporta i contenuti della formazione di base e le disposizioni relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute e dell'ambiente e determina quali competenze operative vengono trasmesse e apprese in ciascun luogo di formazione;
- b. riporta la griglia delle lezioni della scuola professionale;
- c. designa l'ente responsabile dei corsi interaziendali e definisce l'organizzazione dei corsi e la loro ripartizione sulla durata della formazione professionale di base;
- d. rapporta coerentemente le competenze operative alle procedure di qualificazione, di cui precisa le modalità.

<sup>3</sup> Al piano di formazione è allegato l'elenco della documentazione concernente l'attuazione della formazione professionale di base con indicazione di titolo, data e centro di distribuzione.

### Art. 11 Cultura generale

Gli insegnamenti di cultura generale trattano questioni basilari, presenti e future, di rilevanza professionale e sociale. Essi inglobano le esperienze degli assistenti del commercio al dettaglio.

## Sezione 6:<sup>10</sup> **Requisiti per gli operatori della formazione di base organizzata dall'azienda e numero massimo di persone in formazione in azienda**

### Art. 12 Requisiti professionali richiesti ai formatori

I requisiti professionali sono soddisfatti se il formatore possiede una delle seguenti qualifiche:

- a. attestato federale di capacità di impiegato del commercio al dettaglio AFC e almeno due anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;

<sup>9</sup> Nuovo testo giusta il n. I dell'O della SEFRI del 7 ago. 2017, in vigore dal 1° gen. 2018 (RU 2017 4821).

<sup>10</sup> Nuovo testo giusta il n. I dell'O della SEFRI del 7 ago. 2017, in vigore dal 1° gen. 2018 (RU 2017 4821).

- b. impiegato di vendita al minuto qualificato e almeno due anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- c. venditore qualificato e almeno tre anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- d. attestato federale di capacità di una professione affine con le necessarie conoscenze professionali nel campo di attività dell'impiegato del commercio al dettaglio AFC e almeno tre anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- e. titolo della formazione professionale superiore in ambito pertinente.

**Art. 13** 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 occupato al 100 per cento o per ogni due specialisti in più occupati 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 solo una persona in formazione una seconda persona può iniziare il tirocinio quando la prima arriva all'ultimo anno della formazione professionale di base.

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

**Sezione 7:**<sup>11</sup>

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

**Art. 14** 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> Il formatore controlla e firma la documentazione dell'apprendimento almeno una volta al semestre. La discute con la persona in formazione almeno una volta al semestre.

<sup>11</sup> Nuovo testo giusta il n. I dell'O della SEFRI del 7 ago. 2017, in vigore dal 1° gen. 2018 (RU 2017 4821).

**Art. 14a** Rapporto di formazione

<sup>1</sup> Alla fine di ogni semestre, il formatore rileva in un rapporto il livello raggiunto dalla persona in formazione. Per farlo si basa sulle prestazioni nella formazione professionale pratica (azienda di tirocinio) 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 misure e le decisioni adottate vengono messe per iscritto.

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

<sup>4</sup> Se nonostante le misure concordate gli obiettivi non sono stati 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. 14b** Documentazione delle prestazioni nella formazione professionale pratica

<sup>1</sup> I formatori documentano le prestazioni della persona in formazione sotto forma di controlli delle competenze verso la fine del tirocinio.

<sup>2</sup> I controlli delle competenze vengono espressi con una nota. Questa confluisce nel calcolo della nota del campo di qualificazione «lavori pratici».

**Art. 15** Documentazione delle prestazioni nella scuola professionale

Le scuole professionali documentano le prestazioni delle persone in formazione nei campi in cui è svolto l'insegnamento e consegnano alle persone in formazione una pagella alla fine di ogni semestre.

**Art. 15a** 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 i corsi 1 e 2.

<sup>2</sup> I controlli delle competenze vengono espressi con una nota. Questa confluisce nel calcolo della nota del campo di qualificazione «lavori pratici».

**Sezione 8: Procedura di qualificazione****Art. 16<sup>12</sup>** Ammissione

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

<sup>12</sup> Versione del 4 lug. 2011.

- a. secondo le disposizioni della presente ordinanza;
- b. in un istituto di formazione autorizzato dal Cantone; oppure
- c. al di fuori di un ciclo di formazione regolamentato, se
  1. ha maturato l'esperienza professionale di cui all'articolo 32 OFPr;
  - 2.<sup>13</sup> ha svolto almeno due anni di tale esperienza professionale nel campo dell'assistente del commercio al dettaglio CFP nonché nel ramo di formazione e d'esame in cui intende sostenere la procedura di qualificazione, e
  3. rende verosimile il possesso dei requisiti per l'esame finale (art. 17).

**Art. 17** Oggetto, durata e svolgimento

<sup>1</sup> Nella procedura di qualificazione si deve dimostrare di aver acquisito le competenze operative di cui agli articoli 4–6.

<sup>2</sup> Nell'esame finale vengono verificate le prestazioni nei campi di qualificazione sotto elencati nel modo seguente:

- a. lavori pratici: esame pratico nonché nota relativa alla formazione professionale pratica, nota della conoscenza generale del ramo e nota della conoscenza specifica del ramo nei corsi interaziendali;
- b. lingua nazionale locale: esame scritto e orale e considerazione della nota scolastica;
- c. economia: esame scritto e considerazione della nota scolastica;
- d. pratica del commercio al dettaglio: esame scritto e considerazione della nota scolastica;
- e. società: nota scolastica.<sup>14</sup>

<sup>3</sup> Chi, nel quadro dell'insegnamento obbligatorio, ha seguito le lezioni di lingua straniera, sostiene la procedura di qualificazione anche per quest'ultima. La qualificazione consiste in un esame orale; la nota scolastica viene considerata ai fini della valutazione.

<sup>4</sup> La nota scolastica è data dalla media delle note semestrali del secondo anno di formazione, arrotondata al punto o al mezzo punto<sup>15</sup>.

<sup>5</sup> L'esame finale ha una durata di 4–6 ore.

**Art. 18** Superamento

<sup>1</sup> L'esame finale è superato se la nota complessiva è uguale o superiore al 4.

<sup>13</sup> Nuovo testo giusta il n. I dell'O della SEFRI del 7 ago. 2017, in vigore dal 1° gen. 2018 (RU 2017 4821).

<sup>14</sup> Nuovo testo giusta il n. I dell'O della SEFRI del 7 ago. 2017, in vigore dal 1° gen. 2018 (RU 2017 4821).

<sup>15</sup> Versione del 26 feb. 2010.

<sup>2</sup> La nota complessiva è data dalla media delle note ponderate dei singoli campi di qualificazione, arrotondata a un decimale.

<sup>3</sup> Per il calcolo della nota complessiva valgono i campi di qualificazione di cui all'articolo 17 capoverso 2, con la seguente ponderazione:

- a. lavori pratici: conta triplo;
- b. pratica del commercio al dettaglio, lingua nazionale locale, economia, società: conta una volta sola.<sup>16</sup>

#### **Art. 19<sup>17</sup>** Ripetizioni

<sup>1</sup> La ripetizione delle procedure di qualificazione è disciplinata dall'articolo 33 OFPr. Qualora debba essere ripetuto un campo di qualificazione, esso va ripetuto interamente.

<sup>2</sup> Qualora si ripeta l'esame finale senza frequentare nuovamente la scuola professionale, restano valide le note scolastiche sufficienti. Nei campi di qualificazione nei quali la nota scolastica è insufficiente l'esame scritto conta doppio. Nel campo di qualificazione «società» viene sostenuto un esame scritto di 45–60 minuti oppure un esame orale di 20–30 minuti. Per la «conoscenza generale del ramo» resta valida la nota scolastica insufficiente. Qualora si ripeta la frequenza dell'insegnamento professionale per almeno due semestri e si ripeta interamente la «conoscenza generale del ramo», fanno stato solo le nuove note.

<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, fa stato solo la nuova nota.

<sup>4</sup> Qualora si ripeta l'esame finale senza frequentare nuovamente i corsi interaziendali, restano valide le note conseguite in precedenza. Se si ripetono i corsi interaziendali, fanno stato solo le nuove note.

#### **Art. 20** Casi particolari

Per le persone che hanno assolto la formazione di base diversamente da quanto disciplinato dalla presente ordinanza fa stato quanto segue:

- a. nel campo di qualificazione «lavori pratici» conta solo la prestazione dell'esame pratico;
- b. per i campi di qualificazione «pratica del commercio al dettaglio», «lingua nazionale locale» e «economia», invece della nota scolastica si tiene conto di quella dell'esame scritto raddoppiata;
- c. nel campo di qualificazione «società» al posto della nota scolastica viene sostenuto un esame scritto di 45–60 minuti oppure un esame orale di 20–30 minuti.

<sup>16</sup> Nuovo testo giusta il n. I dell'O della SEFRI del 7 ago. 2017, in vigore dal 1° gen. 2018 (RU 2017 4821).

<sup>17</sup> Versione del 4 lug. 2011, in vigore dal 1° gennaio 2015

## Sezione 9: Attestazioni e titolo

### Art. 21 Certificato federale di formazione pratica

<sup>1</sup> Chi ha superato la procedura di qualificazione, riceve il certificato federale di formazione pratica (CFP).

<sup>2</sup> Il certificato federale di formazione pratica conferisce al titolare il diritto di avvalersi del titolo legalmente protetto di «assistente del commercio al dettaglio CFP».

<sup>3</sup> Nel certificato delle note figurano:

- a. la nota complessiva;
- b. le note di ogni campo di qualificazione;
- c. il ramo di formazione e d'esame;
- d. la lingua straniera per la quale è stata sostenuta la qualificazione.

### Art. 22 Titoli equivalenti

A partire dal 2007 i titolari di un attestato cantonale rilasciato tra il 2002 e il 2008 nell'ambito del progetto pilota «Formazione di pratica professionale nel commercio al dettaglio» ricevono il certificato federale di formazione pratica di «assistente del commercio al dettaglio CFP» inoltrando richiesta all'ufficio cantonale preposto alla formazione professionale.

## Sezione 10:

### Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità nel commercio al dettaglio; rami di formazione e d'esame riconosciuti

### Art. 23 Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità nel commercio al dettaglio

<sup>1</sup> La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità nel commercio al dettaglio si compone di:

- a. quattro rappresentanti della Formazione nel Commercio al dettaglio in Svizzera (FCS);
- b. due rappresentanti della Conferenza svizzera delle scuole professionali commerciali (CSSPC);
- c.<sup>18</sup> un rappresentante della Società svizzera degli impiegati del commercio;
- d.<sup>19</sup> almeno un rappresentante della Confederazione e almeno uno dei Cantoni.

<sup>18</sup> Nuovo testo giusta il n. I dell'O della SEFRI del 7 ago. 2017, in vigore dal 1° gen. 2018 (RU 2017 4821).

<sup>19</sup> Nuovo testo giusta il n. I dell'O della SEFRI del 7 ago. 2017, in vigore dal 1° gen. 2018 (RU 2017 4821).

<sup>2</sup> Le regioni linguistiche devono essere adeguatamente rappresentate.

<sup>3</sup> La Commissione si autocostituisce<sup>20</sup>.

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

- a. verifica almeno ogni cinque anni l'ordinanza sulla formazione professionale di base 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. chiede alla competente organizzazione del mondo del lavoro di presentare alla SEFRI una domanda di modifica dell'ordinanza sulla formazione professionale di base, qualora gli sviluppi osservati lo rendano necessario;
- c. chiede all'organizzazione del mondo del lavoro l'adeguamento del piano di formazione, qualora gli sviluppi osservati lo rendano necessario;
- d. esprime un parere riguardo agli strumenti per la validazione degli apprendimenti acquisiti;
- e. esprime un parere riguardo agli strumenti per la promozione della qualità della formazione professionale di base, in particolare sulle disposizioni esecutive concernenti le procedure di qualificazione.<sup>21</sup>

<sup>5</sup> La Commissione svolge inoltre i seguenti compiti:

- a. allestisce l'elenco dei compiti e dei criteri per il riconoscimento dei rami di formazione e d'esame e presenta della SEFRI la richiesta di riconoscimento;
- b. nomina la commissione d'esame a livello nazionale e le sottocommissioni per regione linguistica; incarica la commissione d'esame a livello nazionale dell'elaborazione delle direttive per lo svolgimento delle procedure di qualificazione;
- c. elabora i criteri per il computo delle prestazioni di formazione già acquisite.

#### **Art. 24** Rami di formazione e d'esame riconosciuti

<sup>1</sup> La SEFRI riconosce i rami di formazione e d'esame del commercio al dettaglio previa consultazione dei Cantoni e della Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità nel commercio al dettaglio.

<sup>2</sup> I rami di formazione e d'esame riconosciuti sono gli organi promotori dei corsi interaziendali. Sono responsabili dell'insegnamento delle conoscenze specifiche del ramo e curano la parte dell'esame pratico specifica del ramo.

<sup>3</sup> Essi dispongono l'organizzazione dei corsi interaziendali.

<sup>20</sup> Versione del 26 feb. 2010.

<sup>21</sup> Nuovo testo giusta il n. I dell'O della SEFRI del 7 ago. 2017, in vigore dal 1° gen. 2018 (RU 2017 4821).

## Sezione 11: Disposizioni finali<sup>22</sup>

**Art. 24a**<sup>23</sup> Disposizioni transitorie della modifica del 7 agosto 2017

<sup>1</sup> Le persone che hanno iniziato la formazione di assistente del commercio al dettaglio prima dell'entrata in vigore della modifica del 7 agosto 2017 la portano a termine in base al diritto anteriore.

<sup>2</sup> Chi ripete l'esame finale di tirocinio per assistente del commercio al dettaglio entro il 31 dicembre 2021 viene valutato, su richiesta, in base al diritto anteriore.

<sup>3</sup> L'articolo 18 capoverso 3 si applica dal 1° gennaio 2020.

**Art. 25** Entrata in vigore<sup>24</sup>

<sup>1</sup> La presente ordinanza entra in vigore il 1° gennaio 2005.

<sup>2</sup> Le disposizioni concernenti la procedura di qualificazione, le attestazioni e il titolo (art. 16–22) entrano in vigore il 1° gennaio 2007.

<sup>22</sup> Nuovo testo giusta il n. I dell'O della SEFRI del 7 ago. 2017, in vigore dal 1° gen. 2018 (RU **2017** 4821).

<sup>23</sup> Introdotto dal n. I dell'O della SEFRI del 7 ago. 2017, in vigore dal 1° gen. 2018 (RU **2017** 4821).

<sup>24</sup> Introdotto dal n. I dell'O della SEFRI del 7 ago. 2017, in vigore dal 1° gen. 2018 (RU **2017** 4821).

