

# **Ordinanza dell'UFFT sulla formazione professionale di base**

## **Assistente del commercio al dettaglio con certificato federale di formazione pratica (CFP)<sup>1</sup>**

dell'8 dicembre 2004 (stato 1° gennaio 2012)

---

**71100**

**Assistente del commercio al dettaglio CFP<sup>1</sup>  
Detailhandelsassistentin EBA/  
Detailhandelsassistent EBA  
Assistente du commerce de détail AFP/  
Assistant du commerce de détail AFP**

---

*L'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia (UFFT),  
visto l'articolo 19 della legge federale del 13 dicembre 2002<sup>2</sup> sulla formazione  
professionale (LFPr);  
visto l'articolo 12 dell'ordinanza del 19 novembre 2003<sup>3</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.

**RS 412.101.220.02**

<sup>1</sup> Versione del 26 febbraio 2010

<sup>2</sup> **RS 412.10**

<sup>3</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>4</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>5</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.

<sup>4</sup> Versione del 4 luglio 2011

<sup>5</sup> Versione del 4 luglio 2011

**Art. 6** Competenza sociale e personale

La competenza sociale e personale comprende:

- a. senso di corresponsabilità;
- 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>6</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.

<sup>6</sup> Versione del 4 luglio 2011

**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.

**Sezione 5: Piano di formazione e cultura generale**

**Art. 10** Piano di formazione

<sup>1</sup> Al momento dell'entrata in vigore della presente ordinanza è disponibile un piano di formazione, redatto dalle competenti organizzazioni del mondo del lavoro e approvato dall'UFFT. Esso specifica le competenze operative di cui agli articoli 4–6 come segue:

- a. spiega la loro rilevanza per la formazione professionale di base;
- b. definisce il tipo di comportamento atteso in determinate situazioni di lavoro;
- c. precisa le competenze operative mediante obiettivi di valutazione concreti;
- d. rapporta coerentemente le competenze operative alle procedure di qualificazione, di cui precisa le modalità.

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

- a. la struttura curricolare della formazione professionale di base;
- b. l'organizzazione dei corsi interaziendali e la loro ripartizione sulla durata della formazione di base;
- c. le prescrizioni e le raccomandazioni relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute e dell'ambiente<sup>7</sup>.

<sup>3</sup> Al piano di formazione è allegato l'elenco della documentazione concernente la realizzazione della formazione professionale di base per assistenti del commercio al dettaglio con indicazione di titolo, data, autore 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.

<sup>7</sup> Modifica del 4 luglio 2011

## **Sezione 6: Requisiti per gli operatori della formazione nell'azienda di tirocinio**

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

<sup>1</sup> In un'azienda di tirocinio in cui è occupato al 100 % un formatore qualificato può svolgere il tirocinio una persona in formazione.

<sup>2</sup> Per ogni altro specialista occupato al 100 % o per ogni due specialisti occupati almeno al 60 % può svolgere il tirocinio una seconda persona.

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

### **Art. 13** Requisiti professionali minimi richiesti ai formatori

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

- a. attestato di capacità conseguito al termine della formazione professionale triennale nel commercio al dettaglio, con 2 anni di pratica professionale;
- b. attestato di capacità conseguito al termine della formazione professionale biennale nel commercio al dettaglio, con 3 anni di pratica professionale;
- c. persone qualificate in professioni affini con 3 anni di pratica professionale nel commercio al dettaglio.

## **Sezione 7: Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni**

### **Art. 14** Documentazione dell'apprendimento in azienda

<sup>1</sup> La persona in formazione tiene una documentazione in cui annota regolarmente i principali lavori eseguiti, le capacità acquisite e le esperienze fatte in azienda.

<sup>2</sup> Il formatore, basandosi sulla documentazione dell'apprendimento, rileva per iscritto lo stato di formazione della persona e lo discute con quest'ultima almeno una volta al semestre.

### **Art. 15** Documentazione delle prestazioni della formazione scolastica

Gli operatori della formazione scolastica e della formazione di base organizzata dalla scuola documentano le prestazioni delle persone in formazione nelle materie insegnate e consegnano loro una pagella alla fine di ogni semestre.

## Sezione 8: Procedura di qualificazione

### Art. 16<sup>8</sup> Ammissione

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

- 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. di tale esperienza professionale ha svolto almeno due anni nel campo dell'assistente del commercio al dettaglio CFP; 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 e valutazione delle prestazioni nell'azienda di tirocinio e della conoscenza generale e specifica del ramo<sup>9</sup>;
- b. lingua nazionale locale: esame scritto e orale e considerazione della nota scolastica;
- c. economia e pratica del commercio al dettaglio: esame scritto e considerazione della nota scolastica;
- d. società: nota scolastica.

<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>10</sup>.

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

<sup>8</sup> Versione del 4 luglio 2011

<sup>9</sup> Versione del 4 luglio 2011, in vigore dal 1° gennaio 2014

<sup>10</sup> Versione del 26 febbraio 2010

## **Art. 18** Superamento

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

<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<sup>11</sup>:

- a. lavori pratici<sup>12</sup>: conta doppio;
- b. pratica del commercio al dettaglio: conta doppio;
- c. lingua nazionale locale, economia, società: conta una volta sola.

## **Art. 19**<sup>13</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;

<sup>11</sup> Versione del 4 luglio 2011, in vigore dal 1° gennaio 2014

<sup>12</sup> Versione del 4 luglio 2011, in vigore dal 1° gennaio 2014

<sup>13</sup> Versione del 4 luglio 2011, in vigore dal 1° gennaio 2015

- 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.

## **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. un rappresentante della Società svizzera degli impiegati del commercio (SIC Svizzera);
- d. almeno un rappresentante della Confederazione e dei Cantoni.

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

<sup>3</sup> La Commissione si autocostituisce<sup>14</sup>.

<sup>4</sup> La Commissione ha i seguenti compiti:

- a. adegua costantemente, ma almeno ogni cinque anni, il piano di formazione di cui all'articolo 10 agli sviluppi economici, tecnologici, ecologici e didattici e tiene conto di eventuali nuovi aspetti organizzativi della formazione professionale di base; le modifiche devono essere approvate dai rappresentanti di cui al capoverso 1 lettera d<sup>15</sup>;
- b. richiede all'UFFT modifiche della presente ordinanza, qualora gli sviluppi osservati interessino disposizioni della stessa, segnatamente le competenze operative di cui agli articoli 4–6.

<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 all'UFFT 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> L'UFFT 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>14</sup> Versione del 26 febbraio 2010

<sup>15</sup> Versione del 4 luglio 2011

## **Sezione 11: Entrata in vigore**

### **Art. 25**

<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.

8 dicembre 2004

Ufficio federale della formazione professionale  
e della tecnologia:

Il direttore, Eric Fumeaux