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

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

Professione n. 71900

Sottoposte per parere il 1º novembre 2021 e il 30 marzo 2022 alla Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità nel commercio al dettaglio

emanate il 10 dicembre 2021 / 31 marzo 2022 da Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera (FCS)
(Stato: 27 giugno 2022)

Documento consultabile all'indirizzo www.bds-fcs.ch / Download center

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 Campo di qualificazione «lavoro pratico prestabilito» 4

4.2 Campo di qualificazione «conoscenze professionali» 8

4.3 Campo di qualificazione «cultura generale» 11

5 Nota dei luoghi di formazione 11

5.1 Nota relativa alla formazione professionale pratica (azienda) 11

5.2 Nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali (scuola professionale) 12

5.3 Nota relativa ai corsi interaziendali (CI) 13

6 Informazioni organizzative 15

6.1 Organizzazioni sostenitrici 15

6.2 Iscrizione all'esame 15

6.3 Superamento dell'esame 15

6.4 Comunicazione dei risultati d'esame 15

6.5 Impedimento a causa di malattia o infortunio 15

6.6 Ripetizione dell'esame 15

6.7 Procedura di ricorso / rimedi giuridici 15

6.8 Archiviazione 15

Entrata in vigore 16

Allegato: indice della documentazione 17

1 Obiettivo e scopo

Le presenti disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione 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 2002 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 dell SEFRI sulla formazione professionale di base Impiegata del commercio al dettaglio / Impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (AFC) 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 Impiegata del commercio al dettaglio / Impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (AFC) del 18 maggio 2021;
- Programma nazionale per l'insegnamento della CULTURA GENERALE Impiegati del commercio al dettaglio AFC del 3 dicembre 2020.
- Manuale per perite e periti d'esame nelle procedure di qualificazione della formazione professionale di base. Indicazioni e strumenti per la pratica[1].

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 delle note delle procedure di qualificazione e i formulari per il calcolo della nota dei luoghi di formazione sono scaricabili dal sito http://qv.berufsbildung.ch.

[1] Distribuzione: Scuola Universitaria Federale per la Formazione Professionale SUFFP EHB EFFP 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-generali-perite 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
Impiegata del commercio al dettaglio AFC / Impiegato del commercio al dettaglio AFC

Ponderazione dei campi di qualificazione e nota dei luoghi di formazione	Ponderazione dei campi di competenze operative
Lavoro pratico prestabilito (LPP), 90 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: 50% / Variante 2: 35% 2) Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B): Variante 1: 20% / Variante 2: 35% 3) Creazione di esperienze di acquisto (CCO E) oppure Gestione di negozi online (CCO F): Variante 1 30% / Variante 2: 30%
Conoscenze professionali, 2 ore (120 minuti) 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*, 30 minuti 10%	Valutazione dei campi parziali (nota scolastica relativa alla cultura generale, lavoro di approfondimento ed esame finale) conformemente al Programma nazionale per l'insegnamento della CULTURA GENERALE Impiegati del commercio al dettaglio AFC
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 Impiegata del commercio al dettaglio AFC / Impiegato del commercio al dettaglio AFC (cfr. anche il Programma nazionale per l'insegnamento della CULTURA GENERALE Impiegati del commercio al dettaglio AFC)

[2] Conformemente all'art. 20 dell'ordinanza in materia di formazione Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio AFC.

4 La procedura 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 90 minuti si svolge presso l'azienda di tirocinio nel negozio di vendita. 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). Nel caso di persone in formazione che vengono esaminate nell'orientamento «Gestione di negozi online», uno dei due periti d'esame proviene dal corrispondente ramo di formazione e d'esame (ramo F+E), mentre l'altro deve avere un'esperienza pratica di almeno due anni nel commercio online e provenire possibilmente dallo stesso ramo F+E e valuta in modo specifico la voce d'esame 3.

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.	50%	30 min.	35%
2	B Gestione e presentazione di prodotti e servizi	20 min.	20%	30 min.	35%
3	Orientamento E: Creazione di esperienze di acquisto oppure Orientamento F: Gestione di negozi online	30 min.	30%	30 min.	30%

La variante scelta viene applicata a tutte le aziende e a entrambi gli orientamenti nel corrispondete 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 tre 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 Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio AFC.

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. Inoltre elabora una situazione impegnativa come per es. restituzioni di merce o reclami difficili. 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 candidato[4], al più tardi quattro settimane prima del giorno d'esame, un compito di preparazione scritto con l'invito ad allestire una presentazione della merce risp. del servizio 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).

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

Opzione 2[5] 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.

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 della 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 15 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 (5 minuti se è stata scelta la variante esecutiva 1 e 10 minuti se è stata scelta la variante esecutiva 2) il candidato dimostra di essere in grado di gestire delle situazioni inattese (es. merce danneggiata oppure problema per accedere a un servizio). Il candidato spiega come procede e analizza il proprio modo di procedere.

4.1.3 Voce 3 Orientamento «Creazione di esperienze di acquisto»

La voce 3 comprende un colloquio con il cliente e un compito pratico (durata complessiva: 30 minuti). L'attenzione si concentra sul campo di competenze operative E «Creazione di esperienze di acquisto».

Nel corso di **un colloquio impegnativo** con il cliente della durata di 20 minuti (variante esecutiva 1) risp. 10 minuti (variante esecutiva 2), il candidato con orientamento «Creazione di esperienze di acquisto» dimostra di essere in grado di affrontare e gestire con professionalità situazioni impegnative nella vendita. Il candidato conduce questo colloquio impegnativo con il cliente (es. reclamo, il cliente è molto irritato) in relazione alla voce d'esame 1 «Creazione di esperienze di acquisto / Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi».

Inoltre il candidato elabora **uno** dei due seguenti compiti pratici.

Compito pratico 1 Creare mondi di esperienze orientati ai prodotti e ai servizi nel commercio al dettaglio: nel corso di un compito pratico della durata di 10 risp. 20 minuti (a dipendenza della variante esecutiva scelta: 10 minuti per la variante 1 e 20 minuti per la variante 2) il candidato dimostra di essere in grado di eseguire prestazioni di servizio e servizi complessi. Il candidato illustra come creerebbe e organizzerebbe un mondo di esperienze per un servizio prestabilito risp. un prodotto prestabilito. Nell'esecuzione si rivolge a un segmento predefinito di clienti.

Compito pratico 2 Collaborare alla realizzazione di eventi per clienti e promozioni di vendita: nel corso di un compito pratico della durata di 10 risp. 20 minuti (a dipendenza della variante esecutiva scelta: 10 minuti per la variante 1 e 20 minuti per la variante 2), il candidato dimostra di

[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.

essere in grado di portare delle idee concernenti eventi per clienti o promozioni di vendita. Pianifica elementi per una realizzazione concreta di un evento per clienti risp. una promozione di vendita e spiega le proprie riflessioni a tale proposito.

I periti d'esame comunicano al candidato uno dei due possibili compiti pratici secondo la direttiva del proprio ramo F+E.

4.1.4 Voce 3 Orientamento «Gestione di negozi online»

L'attenzione si concentra sul campo di competenze operative F «Gestione di negozi online».

Requisito minimo: l'esame si svolge nel negozio di vendita stazionaria. Il candidato dispone di un accesso sia a Internet sia a un PC con un proprio account e l'infrastruttura TI necessaria per svolgere il lavoro nel negozio online della propria azienda.

Nell'ambito della voce 3 il candidato elabora due dei tre seguenti compiti pratici (durata complessiva: 30 minuti).

Compito pratico 1 Curare i dati degli articoli per il negozio online: nell'ambito di un compito pratico della durata di 15 minuti, il candidato dimostra di essere in grado di accogliere nuovi articoli nel negozio online. Il candidato illustra passo dopo passo come procede nella registrazione di un nuovo articolo nel negozio online.

Compito pratico 2 Analizzare i dati concernenti le vendite online e il comportamento dei clienti: nell'ambito di un compito pratico della durata di 15 minuti, il candidato dimostra di essere in grado di analizzare e interpretare dei dati. Il candidato analizza determinati dati (es. dati di clienti, valutazioni dei clienti, dati di vendita, volume di ricerca) e interpreta il risultato.

Compito pratico 3 Gestire la presentazione della merce e le procedure nel negozio online: nell'ambito di un compito pratico della durata di 15 minuti, il candidato dimostra di essere in grado di gestire il sistema utilizzato nel negozio online. Il candidato esegue diversi compiti nell'ambito della gestione di sistemi utilizzati nel negozio online (es. vuotare cestini della spesa, eliminare semplici errori).

I periti d'esame comunicano al candidato due dei tre possibili compiti pratici secondo la direttiva del proprio ramo F+E.

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.

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-voci con le modalità sottoelencate e con una stessa ponderazione

[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».

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 CO a3 Concludere un colloquio di vendita e rielaborarlo	orale Analisi di un colloquio	20 min.
1b	CO a5 Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti per il commercio al dettaglio attraverso diversi canali CO a6 Comunicare in situazioni complesse nel commercio al dettaglio	orale Gioco dei ruoli	20 min.
1c	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; CO a5 Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti per il commercio al dettaglio attraverso diversi canali; CO a6 Comunicare in situazioni complesse nel commercio al dettaglio: nell'ambito dell'analisi di un colloquio della durata di 20 minuti, il candidato analizza oralmente gli errori riscontrati in un colloquio impegnativo con il cliente svolto nella lingua nazionale regionale. Il candidato guarda una breve sequenza video di una situazione di comunicazione tra impiegato del commercio al dettaglio e cliente. Si tratta di una situazione impegnativa (es. reclamo, domande critiche da parte del cliente). Nella sequenza video ci sono alcuni errori commessi dall'impiegato 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'impiegato 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; CO a5 Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti per il commercio al dettaglio attraverso diversi canali: nell'ambito di un gioco dei ruoli con 1 - 2 scenari della durata complessiva di 20 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 nella lingua straniera.

1c) CO a4 Gestire le richieste dei clienti nel commercio al dettaglio 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).

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 Attuare compiti nel processo di gestione della merce	orale Situazione critica	10 min.
2b	CO b3 Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti	scritta Simulazione pratica	20 min.

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

2a) CO b1 Attuare compiti nel processo di gestione della merce: il candidato gestisce oralmente una situazione critica della durata di 10 minuti (es. smaltire 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.

2b) CO b3 Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti: nell'ambito di una simulazione pratica della durata di 20 minuti, il candidato svolge per iscritto dei calcoli (es. indici, prezzi di vendita, movimento di prodotti) e li interpreta.

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 nel commercio al dettaglio CO d3 Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti CO d5 Delegare compiti parziali nel proprio campo di responsabilità	orale Situazione critica	10 min.
3b	CO d4 Organizzare e coordinare i propri lavori nel commercio al dettaglio	scritta Simulazione pratica	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 nel commercio al dettaglio; CO d3 Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti; CO d5 Delegare compiti parziali nel proprio campo di responsabilità: 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 e coordinare i propri lavori nel commercio al dettaglio: nell'ambito di una simulazione pratica della durata di 20 minuti, il candidato organizza per iscritto i propri lavori. Stabilisce le priorità e giustifica la propria azione.

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 cinque semestri, il lavoro di approfondimento nonché l'esame finale orale.[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. I formulari per il calcolo di questa nota sono scaricabili all'indirizzo http://qv.berufsbildung.ch (la pubblicazione segue).

5.1 Nota relativa alla formazione professionale pratica[8] (azienda)

La nota relativa alla formazione professionale pratica comprende tutti i campi di qualificazione (compreso l'orientamento scelto). 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 la persona in formazione compila una griglia di competenze. Le domande guida si riferiscono alle competenze centrali del rispettivo anno. 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.

[7] Cfr. articoli 8 e 20 cpv. 1 lettera c dell'ordinanza in materia di formazione Impiegata del commercio al dettaglio AFC / Impiegato del commercio al dettaglio AFC nonché il Programma nazionale per l'insegnamento della CULTURA GENERALE Impiegati del commercio al dettaglio AFC

[8] Cfr. art. 21 cpv. 3 lettera. a dell'ordinanza in materia di formazione Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio AFC.

La persona in formazione è oggetto di 3 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 4° 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+4).
- Controllo delle competenze in azienda 3 (fine del 5° 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 5).

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 tre 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'azienda[9].

5.2 Nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali[10] (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.:

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

[9] Cfr. art. 22 cpv. 3 dell'ordinanza in materia di formazione Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio AFC.

[10] Cfr. art. 21 cpv. 3 lettera b dell'ordinanza in materia di formazione Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio AFC.

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 sei note delle pagelle semestrali.

5.3 Nota relativa ai corsi interaziendali[11] (CI)

L'attenzione si concentra sul campo di competenze operative C «Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi» e all'orientamento E «Creazione di esperienze di acquisto» risp. F «Gestione di negozi online».

Per ogni anno di tirocinio si esaminano le competenze operative del CCO C (1° e 2° anno di tirocinio) risp. E oppure F (3° anno di tirocinio) 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 punti[12] 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 risp. dell'orientamento scelto (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 sono focalizzati su a) pianificazione oppure 2) attuazione (ponderazione: 40%).

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 prestabiliti (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).

[11] Cfr. art. 21 cpv. 3 lettera c dell'ordinanza in materia di formazione Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio AFC.

[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.

- 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:

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

- 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:

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

- La nota per il corso 3 (3° 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:

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

I rami di formazione e d'esame 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 tre 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 gli ultimi due corsi interaziendali, per calcolare la nota relativa ai corsi interaziendali contano soltanto le nuove note.[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 di formazione e d'esame, 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 Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio AFC.

6 Informazioni organizzative

6.1 Organizzazioni sostenitrici

Die definitive Struktur sowie die Aufgaben und Kompetenzen sind noch in Zusammenarbeit mit der SBBK / dem SDBB zu erarbeiten.

Da completare.

6.1.1 Commissione svizzera d'esame

Mit der SBBK / dem SDBB zu definieren.

Da completare.

6.1.2 Sottocommissioni per regione linguistica

Mit der SBBK / dem SDBB zu definieren.

Da completare.

6.1.3 Commissione FCS per l'esame pratico

Mit den Ausbildungs- und Prüfungsbranchen zu definieren.

Da completare.

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 dall'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.

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.

Entrata in vigore

Le presenti disposizioni esecutive relative alla procedura di qualificazione con esame finale per Impiegate del commercio al dettaglio AFC e Impiegati del commercio al dettaglio AFC 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 1º novembre 2021 e del 30 marzo 2022, 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 Impiegate del commercio al dettaglio AFC e Impiegati del commercio al dettaglio AFC.

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
Formulario delle note per la procedura di qualificazione Impiegata del commercio al dettaglio AFC / Impiegato del commercio al dettaglio AFC (in elaborazione.	http://qv.berufsbildung.ch
Formulari delle note per il calcolo della nota dei luoghi di formazione (in elaborazione) – Formulario delle note per la scuola professionale – Formulario delle note per i corsi interaziendali – Formulario delle note per la formazione professionale pratica	http://qv.berufsbildung.ch