

# Ordinanza dell'UFFT sulla formazione professionale di base

**Impiegata del commercio al dettaglio/  
Impiegato del commercio al dettaglio  
con attestato federale di capacità (AFC)<sup>1</sup>**

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

---

**Impiegata del commercio al dettaglio AFC<sup>1</sup>/  
Impiegato del commercio al dettaglio AFC<sup>1</sup>  
Detailhandelsfachfrau EFZ/  
Detailhandelsfachmann EFZ  
Gestionnaire du commerce de détail CFC**

**71200**

**71300**

Opzione di approfondimento:  
Consulenza/Beratung/Conseil à la clientèle  
Gestione delle merci/Bewirtschaftung/  
Gestion des marchandises

---

*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, approfondimenti e durata**

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

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

<sup>2</sup> Gli impiegati del commercio al dettaglio sono consapevoli dell'importanza della  
clientela per il successo dell'azienda. Sono in grado di consigliare e servire in modo  
competente e di preparare in modo ottimale l'offerta di merce. Conoscono l'assorti-  
mento, l'offerta di merce e di prestazioni e i processi di gestione delle merci.

**RS 412.101.220.03**

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

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

<sup>3</sup> **RS 412.101**

<sup>3</sup> Per le persone in formazione del primo e del secondo anno di tirocinio gli obiettivi della formazione sono uguali, indipendentemente dal tipo e dalla struttura dell'azienda.

<sup>4</sup> Nel terzo anno la formazione si indirizza verso il campo di attività specifica dell'azienda, che determina anche la scelta fra le opzioni di approfondimento «consulenza» e «gestione delle merci».

<sup>5</sup> L'approfondimento e il ramo di formazione e d'esame sono definiti nel contratto di tirocinio.

## **Art. 2** Durata e inizio

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

<sup>2</sup> Per i titolari del certificato federale di formazione pratica di assistente del commercio al dettaglio che dimostrano la propria competenza nella lingua straniera al livello A1, la formazione professionale di base inizia al secondo anno di formazione; in tal caso, la formazione professionale dura due anni.

<sup>3</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 e scritta della lingua nazionale locale;
- b. capacità d'espressione orale e scritta nella lingua straniera;
- c. fondamenti di economia;
- d. conoscenza della società, fondamenti;
- e. conoscenze del commercio al dettaglio;
- f. conoscenza generale e specifica del ramo<sup>5</sup>.

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

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

**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. strategie d'informazione e di comunicazione;
- d. pensiero sistemico;
- e. strategie d'apprendimento;
- f. metodi di consulenza e di vendita;
- g. tecniche creative;
- h. tecniche di presentazione.

**Art. 6**            Competenza sociale e personale

La competenza sociale e personale comprende:

- a. senso di responsabilità;
- 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 e 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.

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

## **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 3,5 giorni alla settimana per tutta la durata della formazione professionale di base. In caso di frequenza di corsi facoltativi, la durata è di tre giorni alla settimana a partire dal secondo anno di tirocinio.

<sup>2</sup> L'insegnamento scolastico obbligatorio comprende 1560 lezioni. Esso include 240 lezioni per l'insegnamento dello sport.

<sup>3</sup> I corsi interaziendali si svolgono complessivamente durante dieci 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> È raccomandato l'insegnamento bilingue nella lingua nazionale locale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.

<sup>3</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 impiegati 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 impiegati di commercio al dettaglio.

### **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.

<sup>4</sup> Quando una persona arriva all'ultimo anno della formazione professionale di base, un'altra persona in formazione può iniziare il tirocinio.

#### **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 due anni di pratica professionale;
- b. attestato di capacità conseguito al termine della formazione professionale biennale nel commercio al dettaglio, con tre anni di pratica professionale;
- c. persone qualificate in professioni affini con tre anni di pratica professionale nel commercio al dettaglio.

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

## **Sezione 7: Bilancio della situazione, corsi facoltativi, documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni**

### **Art. 14** Bilancio della situazione

<sup>1</sup> Nel corso del secondo semestre si procede a un bilancio della situazione nell'azienda di tirocinio e nella scuola professionale.

<sup>2</sup> La scuola professionale riunisce i due bilanci in una valutazione globale e su questa base formula una delle seguenti raccomandazioni:

- a. continuazione della formazione professionale di base con diritto di frequentare corsi facoltativi;
- b. continuazione della formazione professionale di base;
- c. continuazione della formazione professionale di base con frequentazione di corsi di ricupero;
- d. continuazione e prolungamento della formazione professionale di base;
- e. rescissione del contratto di tirocinio e stipulazione di un altro per la formazione professionale di base biennale di assistente del commercio al dettaglio;
- f. rescissione del contratto di tirocinio.

<sup>3</sup> Comunica la raccomandazione alla persona in formazione, all'azienda di tirocinio e all'autorità cantonale.

<sup>4</sup> Le parti contraenti del contratto di tirocinio decidono il proseguimento della formazione professionale di base. Il prolungamento di cui al capoverso 2 lettera d o la stipulazione di un contratto di tirocinio di cui alla lettera e sono soggetti all'approvazione dell'autorità cantonale. La rescissione di cui al capoverso 2 lettere e ed f deve essere comunicata all'autorità cantonale.

### **Art. 15** Corsi facoltativi

<sup>1</sup> Una persona in formazione che ha ricevuto una raccomandazione secondo l'articolo 14 capoverso 2 lettera a ha diritto di frequentare, a partire dal secondo anno della formazione di base, due dei corsi facoltativi proposti per la formazione nel commercio al dettaglio.

<sup>2</sup> La scuola professionale offre i seguenti corsi facoltativi:

- a. approfondimento prima lingua straniera;
- b. seconda lingua straniera;
- c. informatica;
- d. economia aziendale.

<sup>3</sup> Le persone in formazione che hanno deciso di frequentare corsi facoltativi sono tenute a seguirne l'insegnamento per almeno un anno.

**Art. 16** 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. 17** 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. 18<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 tre anni nel campo dell'impiegato del commercio al dettaglio AFC; e
  3. rende verosimile il possesso dei requisiti per l'esame finale (art. 19).

**Art. 19** 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 e lingua straniera: esame scritto e orale e considerazione della nota scolastica;

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

<sup>9</sup> Versione del 4 luglio 2011, in vigore dal 1° gennaio 2015

- c. economia e conoscenze del commercio al dettaglio: esame scritto e considerazione della nota scolastica;
- d. società: nota scolastica.

<sup>3</sup> La nota scolastica è data dalla media delle note semestrali del secondo e terzo anno di formazione, arrotondata al punto o al mezzo punto<sup>10</sup>.

<sup>4</sup> L'esame finale dura da 6 a 9 ore.

## **Art. 20** Superamento

<sup>1</sup> L'esame finale è superato se:

- a. la media dei campi di qualificazione «lavori pratici» e «conoscenze del commercio al dettaglio» corrisponde al 4 o a una nota superiore e
- b. la media dei campi di qualificazione «lingua nazionale locale», «lingua straniera», «economia» e «società» corrisponde al 4 o a una nota superiore.

<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 19 capoverso 2, con la seguente ponderazione<sup>11</sup>:

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

## **Art. 21**<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 60 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>10</sup> Versione del 26 febbraio 2010

<sup>11</sup> Versione del 4 luglio 2011, in vigore dal 1° gennaio 2015

<sup>12</sup> Versione del 4 luglio 2011, in vigore dal 1° gennaio 2015

<sup>13</sup> Versione del 4 luglio 2011, in vigore dal 1° gennaio 2016



<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 gli ultimi due corsi interaziendali valutati, fanno stato solo le nuove note.

## **Art. 22**          Casi particolari

<sup>1</sup> 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 «conoscenze del commercio al dettaglio», «lingua nazionale locale», «lingua straniera» ed «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 60 minuti.

<sup>2</sup> Qualora una persona in formazione abbia superato l'esame di maturità professionale o sia stata definitivamente promossa all'ultimo semestre d'insegnamento per la maturità professionale, è esonerata dagli esami nei campi di qualificazione «lingua nazionale locale», «lingua straniera», «economia» e «società». In tal caso i risultati non sono considerati per il calcolo della nota complessiva.

## **Sezione 9: Attestazioni e titolo**

### **Art. 23**          Attestato federale di capacità

<sup>1</sup> Chi ha superato la procedura di qualificazione, riceve l'attestato federale di capacità (AFC).

<sup>2</sup> L'attestato federale di capacità conferisce al titolare il diritto di avvalersi del titolo legalmente protetto di «impiegata del commercio al dettaglio AFC»/«impiegato del commercio al dettaglio AFC».

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

- a. la nota complessiva;
- b. le note di ogni campo di qualificazione;
- c. l'approfondimento (consulenza o gestione delle merci);
- d. il ramo di formazione e d'esame;
- e. i corsi facoltativi per i quali è stata sostenuta la procedura di qualificazione, con l'indicazione delle note oppure il riferimento a un diploma di lingue riconosciuto internazionalmente o a un certificato di informatica.

---

**Sezione 10:**  
**Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità nel  
commercio al dettaglio; rami di formazione e d'esame riconosciuti**

**Art. 24** 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.

<sup>14</sup> Versione del 26 febbraio 2010

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

**Art. 25** 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.

## **Sezione 11: Disposizioni finali**

**Art. 26** Diritto previgente: abrogazione

<sup>1</sup> Sono abrogati:

- a. il regolamento del 18 dicembre 1991<sup>16</sup> concernente il tirocinio e l'esame finale di tirocinio per gli impiegati di vendita al minuto;
- b. il programma del 18 dicembre 1991<sup>17</sup> per l'insegnamento professionale per gli impiegati di vendita al minuto;
- c. il regolamento del 18 dicembre 1991<sup>18</sup> concernente il tirocinio e l'esame finale di tirocinio per i venditori;
- d. il programma del 18 dicembre 1991<sup>19</sup> per l'insegnamento professionale per i venditori.

<sup>2</sup> L'approvazione dei regolamenti concernenti i corsi d'introduzione dei rami del commercio al dettaglio è revocata.

**Art. 27** Disposizioni transitorie

<sup>1</sup> Le persone in formazione che hanno iniziato il loro tirocinio prima del 1° gennaio 2005 lo portano a termine in base al diritto antecedente.

<sup>2</sup> Fino alla fine del 2006 i venditori qualificati hanno la possibilità di iniziare il tirocinio supplementare di impiegato di vendita al minuto.

<sup>3</sup> Fino al 31 dicembre 2010, chi ripete l'esame finale di tirocinio per impiegato di vendita al minuto viene valutato, su richiesta, in base al diritto antecedente.

<sup>4</sup> Fino al 31 dicembre 2008, chi ripete l'esame finale di tirocinio per venditore viene valutato, su richiesta, in base al diritto antecedente.

<sup>16</sup> FF 1992 III 471

<sup>17</sup> FF 1992 III 471

<sup>18</sup> FF 1992 III 472

<sup>19</sup> FF 1992 III 472

**Art. 28**          Entrata in vigore

<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. 18–23) entrano in vigore il 1° gennaio 2008.

8 dicembre 2004

Ufficio federale della formazione professionale  
e della tecnologia:

Il direttore, Eric Fumeaux