

**Ordinanza della SEFRI¹
sulla formazione professionale di base
Assistente d'ufficio con certificato federale
di formazione pratica (CFP)**

412.101.220.59

dell'11 luglio 2007 (Stato 1° gennaio 2013)

68103

**Assistente d'ufficio CFP
Büroassistentin EBA/Büroassistent EBA
Assistante de bureau AFP/Assistant de bureau AFP**

*La Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI),
visto l'articolo 19 della legge federale del 13 dicembre 2002² sulla formazione
professionale (LFPr);
visto l'articolo 12 dell'ordinanza del 19 novembre 2003³ sulla formazione
professionale (OFPr),
ordina:*

Sezione 1: Oggetto e durata

Art. 1 Denominazione e profilo professionale

¹ La denominazione professionale è assistente d'ufficio CFP.

² Gli assistenti d'ufficio CFP svolgono, in particolare, le seguenti attività e si contraddistinguono per i seguenti comportamenti:

- a. disbrigo di attività amministrative standardizzate generalmente semplici;
- b. padronanza dell'utilizzo di diversi mezzi tecnici d'ufficio e di strumenti tecnologici della comunicazione;
- c. comportamento e modo di operare orientati alla prestazione di servizio.

Art. 2 Durata e inizio

¹ La formazione professionale di base dura due anni.

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

RU 2007 4683

¹ La designazione dell'unità amministrativa è stata adattata in applicazione dell'art. 16 cpv. 3 dell'O del 17 nov. 2004 sulle pubblicazioni ufficiali (RS 170.512.1), con effetto dal 1° gen. 2013.

² RS 412.10

³ RS 412.101

Sezione 2: Obiettivi ed esigenze

Art. 3 Competenze

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

² Essi valgono per tutti i luoghi di formazione.

Art. 4 Competenza professionale

La competenza professionale comprende conoscenze e capacità nei seguenti ambiti:

- a. gestione dei clienti;
- b. redazione di documenti;
- c. lavori nell'ambito di procedure aziendali;
- d. pianificazione di scadenze;
- e. utilizzo di installazioni d'ufficio;
- f. gestione di dati;
- g. comprensione di interrelazioni in «economia e società»;
- h. padronanza della lingua standard e delle diverse forme di comunicazione.

Art. 5 Competenza metodologica

La competenza metodologica comprende conoscenze e capacità nei seguenti ambiti:

- a. metodologia di lavoro/utilizzo di fonti d'informazione;
- b. tecniche di presentazione;
- c. definizione di obiettivi e priorità.

Art. 6 Competenza sociale e personale

La competenza sociale e personale comprende conoscenze e capacità nei seguenti ambiti:

- a. riconoscimento e riflessione sulle proprie capacità;
- b. capacità di comunicazione;
- c. capacità di gestire i conflitti/di accettare le critiche;
- d. comportamento orientato alla clientela;
- e. disponibilità ad apprendere;
- f. motivazione/efficienza;

- g. autonomia;
- h. capacità di lavorare in gruppo/collaborazione;
- i. comportamento economico ed ecologico;
- j. forme comportamentali/modo di presentarsi/cura del proprio aspetto;
- k. affidabilità/rispetto delle scadenze/adempimento dei compiti assegnati.

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

Art. 7

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

² Dette prescrizioni e raccomandazioni vengono fornite in tutti i luoghi di formazione 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

¹ La formazione professionale pratica si svolge in media su 3,5 giorni alla settimana per tutta la durata della formazione professionale di base.

² L'insegnamento scolastico obbligatorio comprende 820 lezioni. Esso include 100 lezioni per l'insegnamento dello sport.

³ I corsi interaziendali hanno una durata complessiva minima di quattro e massima di sei giornate di otto ore.

Art. 9 Lingua d'insegnamento

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

² I Cantoni possono autorizzare altre lingue d'insegnamento.

Sezione 5: Piano di formazione e cultura generale

Art. 10 Piano di formazione

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

² 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 operative sul posto 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.

³ 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. i campi di qualificazione menzionati nel certificato delle note di cui all'articolo 24 capoverso 3 e rilevanti per le ripetizioni di cui all'articolo 22;
- d. le prescrizioni e le raccomandazioni relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute e dell'ambiente.

⁴ Al piano di formazione è allegato l'elenco della documentazione concernente l'attuazione della formazione professionale di base per assistenti d'ufficio CFP con indicazione di titolo, data e centro di distribuzione.

Art. 11 Cultura generale

¹ Per gli insegnamenti di cultura generale fa stato l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006⁴ sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base.

² L'insegnamento di cultura generale è conforme al profilo specifico, alle esigenze e all'esperienza degli assistenti d'ufficio CFP; i contenuti vengono concretizzati di conseguenza nel piano di formazione.

³ I contenuti dell'insegnamento di cultura generale vengono impartiti nelle seguenti materie:

- a. «economia e società»;
- b. «lingua standard».

⁴ RS 412.101.241

Sezione 6: Requisiti per gli operatori della formazione di base organizzata dall'azienda

Art. 12 Requisiti professionali minimi richiesti ai formatori

I requisiti professionali minimi ai sensi dell'articolo 44 capoverso 1 lettere a e b OFPr sono soddisfatti se il formatore possiede una delle seguenti qualifiche:

- a. attestato federale di capacità di impiegato di commercio e almeno tre anni di pratica professionale nel campo d'insegnamento;
- b. attestato federale di capacità di una professione affine con le necessarie conoscenze professionali nel campo di attività dell'assistente d'ufficio CFP e almeno tre anni di pratica professionale nel campo d'insegnamento;
- c. diploma di formazione professionale superiore di livello terziario in ambito pertinente;
- d. diploma universitario di livello terziario in ambito pertinente e almeno due anni di pratica professionale nel campo d'insegnamento.

Art. 13 Numero massimo di persone in formazione

¹ In un'azienda può svolgere il tirocinio una persona in formazione se:

- a. è occupato al 100 per cento un formatore qualificato; oppure
- b. sono occupati due formatori qualificati, ciascuno almeno al 60 per cento.

² Quando una persona arriva all'ultimo anno della formazione professionale di base, un'altra persona in formazione può iniziare il tirocinio.

³ 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 più.

⁴ È considerato specialista il titolare di un attestato federale di capacità o di un certificato federale di formazione pratica nel campo della persona in formazione o chi dispone di una qualifica equivalente.

⁵ In casi particolari l'autorità cantonale può autorizzare il superamento del numero massimo di persone in formazione per le aziende di tirocinio che da più anni svolgono la loro funzione di formazione con un successo superiore alla media.

Sezione 7: Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni, cooperazione fra i luoghi di formazione

Art. 14 Formazione trasversale

La persona in formazione tiene una documentazione dell'apprendimento, in cui annota regolarmente i principali lavori eseguiti, le capacità acquisite e le esperienze fatte nei diversi luoghi di formazione.

Art. 15 Formazione in azienda

¹ Il formatore controlla e firma la documentazione di cui all'articolo 14 una volta al semestre. La discute con la persona in formazione almeno una volta al semestre.

² Il formatore rileva, una volta al semestre, le prestazioni della persona in formazione mediante controlli delle competenze nel modulo «diagramma delle competenze».

³ I controlli delle competenze vengono espressi in tre livelli. Il numero di punti che può essere conseguito per ogni obiettivo di valutazione e per ogni livello è definito nel piano di formazione.

⁴ La valutazione di cui al capoverso 3 confluisce nella valutazione del campo di qualificazione «pratica professionale» (art. 21 cpv. 1 lett. a).

Art. 16 Formazione scolastica e formazione di base organizzata dalla scuola

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.

Art. 17 Corsi interaziendali

¹ Gli operatori dei corsi interaziendali documentano le prestazioni delle persone in formazione nei corsi frequentati mediante controlli delle competenze nel modulo «diagramma delle competenze».

² I controlli delle competenze vengono espressi in tre livelli. Il numero di punti che può essere conseguito per ogni obiettivo di valutazione e per ogni livello è definito nel piano di formazione.

³ La valutazione di cui al capoverso 2 confluisce nella valutazione del campo di qualificazione «pratica professionale» (art. 21 cpv. 1 lett. a).

Art. 18 Cooperazione fra i luoghi di formazione per il passaggio alla formazione AFC

¹ Al più tardi alla fine del primo anno di formazione l'azienda di tirocinio e la scuola professionale procedono ad una valutazione comune. La valutazione verte sulle prestazioni aziendali e scolastiche, in considerazione soprattutto di un possibile passaggio alla formazione di base con AFC.

² Per la valutazione dell'azienda di formazione vengono considerate le prestazioni riportate nel modulo «diagramma delle competenze».

³ Per la valutazione della scuola professionale vengono considerate le pagelle semestrali.

⁴ Se le prestazioni della persona in formazione risultano sufficienti sia nella pratica professionale, sia nella formazione scolastica, l'azienda decide di concerto con la persona interessata in merito alla possibilità di frequentare corsi facoltativi nelle materie propedeutiche ad un eventuale passaggio alla formazione di base con AFC al termine della formazione di base CFP. I Cantoni sono responsabili dell'offerta in tal senso.

Sezione 8: Procedura di qualificazione

Art. 19 Ammissione

¹ È ammesso alla procedura 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 regolare e dimostra di soddisfare i requisiti per l'esame finale.

² Dell'esperienza professionale richiesta per l'ammissione a una procedura di qualificazione di cui all'articolo 32 OFPr devono essere stati svolti almeno due anni nel campo dell'assistente d'ufficio CFP.

Art. 20 Oggetto, durata e svolgimento

¹ Nella procedura di qualificazione si deve dimostrare di aver acquisito le competenze operative di cui agli articoli 4-6.

² Nell'esame finale vengono esaminati i campi di qualificazione sotto elencati nel modo seguente:

- a. «pratica professionale». Colloquio di qualificazione di circa 30 minuti. La verifica verte sui controlli delle competenze dell'azienda di tirocinio e dei corsi interaziendali, nonché sugli sviluppi professionali della persona in formazione ad essi connessi;
- b. «lavoro interdisciplinare assistito». La persona in formazione redige un lavoro sulla base degli obiettivi di valutazione scolastici nelle materie «informazione/comunicazione/amministrazione», «economia e società» e «lingua standard», per il quale la valutazione verte sul processo dell'elaborazione, sul prodotto e sulla presentazione orale della durata massima di 30 minuti⁵;

⁵ Versione del 5 maggio 2010

- c. «formazione scolastica», sotto forma di esame finale scritto di 60 minuti per ognuna delle seguenti materie:
1. «informazione/comunicazione/amministrazione»;
 2. «economia e società»;
 3. «lingua standard».

Art. 21 Superamento, calcolo e ponderazione delle note

¹ La procedura di qualificazione è superata se:

- a. il campo di qualificazione «pratica professionale» riporta il giudizio «raggiunto»; e
- b. la nota scolastica finale raggiunge o supera il 4.

² Il giudizio del campo di qualificazione «pratica professionale» è dato dalla somma dei punti ottenuti per:

- a. il controllo delle competenze nell'azienda di tirocinio;
- b. il controllo delle competenze nei corsi interaziendali;
- c. il colloquio di qualificazione.

³ La nota scolastica finale è data dalla media, arrotondata a un decimale, delle seguenti note ponderate con coefficiente uno:

- a. nota per il «lavoro interdisciplinare assistito»;
- b. media, arrotondata a un decimale, delle note dei tre esami finali scritti del campo di qualificazione «formazione scolastica» ponderate con coefficiente uno;
- c. nota relativa all'insegnamento professionale.

⁴ Per nota relativa all'insegnamento professionale si intende la media, arrotondata alla mezza nota o alla nota intera, di tutte le note semestrali conseguite nelle materie «informazione/comunicazione/amministrazione», «economia e società» e «lingua standard».

Art. 22 Ripetizioni

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

² In caso di ripetizione, se la formazione professionale di base è prolungata almeno di due semestri, per il campo di qualificazione «pratica professionale» fanno stato le nuove valutazioni del colloquio di qualificazione e dei controlli delle competenze del modulo «diagramma delle competenze». Se la formazione professionale di base non è prolungata, per il campo di qualificazione «pratica professionale» viene svolto un esame suppletivo orale di 60 minuti⁶. L'esame suppletivo sostituisce i controlli delle competenze e il colloquio di qualificazione.

³ Qualora si ripeta la procedura di qualificazione senza frequentare nuovamente la scuola professionale, resta valida la nota relativa all'insegnamento professionale conseguita in precedenza. Se si ripetono almeno due semestri di insegnamento professionale, per il calcolo della nota relativa all'insegnamento professionale valgono solamente le nuove note.

Art. 23 Caso particolare

Qualora una persona abbia assolto la formazione diversamente da quanto disciplinato dalla presente ordinanza, vale quanto segue:

- a. invece del campo di qualificazione «pratica professionale» si svolge un esame suppletivo orale di 60 minuti⁷;
- b. invece della nota relativa all'insegnamento professionale si tiene in considerazione il campo di qualificazione «formazione scolastica» raddoppiato.

Sezione 9: Attestazioni e titolo

Art. 24

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

² Il certificato federale di formazione pratica conferisce al titolare il diritto di avvalersi del titolo legalmente protetto di «assistente d'ufficio CFP».

³ Nel certificato delle note figurano:

- a. la valutazione del campo di qualificazione «pratica professionale»;
- b. la nota scolastica finale;
- c. la nota dei campi di qualificazione «lavoro interdisciplinare assistito», «formazione scolastica» nonché la nota relativa all'insegnamento professionale.

⁶ Versione del 28 novembre 2011

⁷ Versione del 28 novembre 2011

Sezione 10: Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità per gli assistenti d'ufficio CFP

Art. 25

¹ La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità per assistenti d'ufficio CFP ha la seguente composizione:

- a. quattro rappresentanti della Comunità di interessi per la formazione commerciale di base (CIFC Svizzera);
- b. due rappresentanti della Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC);
- c. da due a tre rappresentanti della Conferenza svizzera delle scuole professionali commerciali (CSSPC);
- d. un rappresentante dell'Associazione delle scuole svizzere di commercio (ASSC);
- e. almeno un rappresentante, rispettivamente, della Confederazione e dei Cantoni.

² Le regioni linguistiche devono essere adeguatamente rappresentate.

³ La Commissione si autocostruisce⁸.

⁴ 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, ecologici⁹ e didattici. A tal fine tiene conto di eventuali nuovi aspetti organizzativi della formazione professionale di base. Le modifiche devono essere approvate dai rappresentanti della Confederazione e dei Cantoni;
- b. richiede alla SEFRI modifiche della presente ordinanza, qualora gli sviluppi osservati interessino disposizioni della stessa, segnatamente le competenze di cui agli articoli 4–6.

⁸ Versione del 5 maggio 2010

⁹ Versione del 5 maggio 2010

Sezione 11: Disposizioni finali

Art. 26 Disposizione transitoria

Le persone in formazione che hanno iniziato la formazione di assistente d'ufficio prima del 1° gennaio 2008 e hanno conseguito un certificato cantonale nell'ambito del progetto pilota SEFRI «Formazione commerciale di base su due anni con certificato di formazione pratica» hanno diritto, su richiesta all'autorità cantonale, di ottenere il certificato federale di formazione pratica di «assistente d'ufficio CFP».

Art. 27 Entrata in vigore

La presente ordinanza entra in vigore il 1° gennaio 2008.

