



Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Impiegata di commercio / Impiegato di commercio con certificato federale di formazione pratica (CFP)

del 16 agosto 2021

68104 **Impiegata di commercio CFP / Impiegato di commercio CFP
Kaufrau EBA / Kaufmann EBA
Employée de commerce AFP / Employé de commerce AFP**

*La Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI),
visto l'articolo 19 della legge del 13 dicembre 2002¹ sulla formazione professionale;
visto l'articolo 12 dell'ordinanza del 19 novembre 2003² sulla formazione
professionale (OFPr),
ordina:*

Sezione 1: Oggetto e durata

Art. 1 Profilo professionale

Gli impiegati di commercio di livello CFP svolgono in particolare le attività seguenti e si contraddistinguono per le conoscenze, capacità e attitudini sotto indicate:

- a. svolgono processi lavorativi economico-aziendali all'interno del team e dietro istruzioni;
- b. comunicano con persone appartenenti a diversi gruppi d'interesse, esaminano le richieste dei clienti e dei fornitori e conducono semplici colloqui informativi e di consulenza;
- c. organizzano e gestiscono infrastrutture e utilizzano applicazioni secondo le istruzioni ricevute;
- d. utilizzano gli strumenti digitali per la ricerca e l'elaborazione di dati e informazioni;

RS 412.101.220.59

¹ RS 412.10

² RS 412.101

- e. il loro atteggiamento è contraddistinto da apertura, affidabilità e precisione, come pure dall'orientamento ai servizi e dalla disponibilità all'apprendimento permanente.

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 della relativa scuola professionale.

Sezione 2: Obiettivi ed esigenze

Art. 3 Principi

¹ Gli obiettivi e le esigenze della formazione professionale di base sono espressi sotto forma di competenze operative raggruppate nei relativi campi.

² Le competenze operative comprendono competenze professionali, metodologiche, sociali e personali.

³ Tutti i luoghi di formazione collaborano allo sviluppo delle competenze operative. Essi coordinano i contenuti della formazione e delle procedure di qualificazione.

Art. 4 Competenze operative

La formazione prevede, nei campi di competenze operative sotto indicati, le competenze operative seguenti:

- a. impostazione dello sviluppo professionale e personale:
 - 1. verificare lo sviluppo delle competenze commerciali,
 - 2. organizzare il proprio lavoro nel quadro delle attività quotidiane,
 - 3. gestire i cambiamenti nel settore lavorativo commerciale,
 - 4. integrare nel proprio operato temi sociali e politici di rilievo;
- b. comunicazione con persone appartenenti a diversi gruppi d'interesse:
 - 1. accogliere i clienti e i fornitori,
 - 2. prendere nota delle richieste dei clienti e dei fornitori ed esaminarle,
 - 3. condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori;
- c. collaborazione in processi lavorativi aziendali:
 - 1. collaborare all'interno di vari team per l'esecuzione di incarichi commerciali,
 - 2. gestire interfacce in processi aziendali secondo le istruzioni,
 - 3. eseguire processi di supporto in ambito commerciale;

- d. gestione di infrastrutture e utilizzo di applicazioni:
 - 1. organizzare riunioni ed eventi,
 - 2. utilizzare applicazioni in ambito commerciale;
- e. elaborazione di informazioni e contenuti:
 - 1. effettuare ricerche su informazioni in base all'incarico,
 - 2. elaborare contenuti riferiti all'azienda,
 - 3. analizzare ed elaborare dati riferiti all'azienda.

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

Art. 5

¹ All'inizio e durante la 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, in particolare quelle relative alla comunicazione dei pericoli (simboli di pericolo e di obbligo, pittogrammi).

² Dette prescrizioni e raccomandazioni sono fornite in tutti i luoghi di formazione e considerate nelle procedure di qualificazione.

³ Tutti i luoghi di formazione trasmettono alle persone in formazione conoscenze in materia di sviluppo sostenibile, con particolare attenzione all'equilibrio tra interessi sociali, ecologici ed economici.

Sezione 4: Durata della formazione in ciascun luogo di formazione e lingua d'insegnamento

Art. 6 Formazione professionale pratica in azienda e in luoghi di formazione equivalenti

La formazione professionale pratica in azienda comprende in media 3,5 giornate alla settimana per tutta la durata della formazione professionale di base.

Art. 7 Scuola professionale

¹ L'insegnamento obbligatorio presso la scuola professionale comprende 960 lezioni. Dette lezioni sono suddivise secondo la tabella seguente:

| Insegnamento | 1° anno | 2° anno | Totale |
|---|---------|---------|--------|
| a. Conoscenze professionali e cultura generale | | | |
| – Impostazione dello sviluppo professionale e personale | 80 | 80 | 160 |
| – Comunicazione con persone appartenenti a diversi gruppi d'interesse | 160 | 80 | 240 |
| – Collaborazione in processi lavorativi aziendali | 120 | 80 | 200 |

| Insegnamento | 1° anno | 2° anno | Totale |
|---|------------|------------|------------|
| – Gestione di infrastrutture e utilizzo di applicazioni | 120 | 0 | 120 |
| – Elaborazione di informazioni e contenuti | 80 | 40 | 120 |
| Totale conoscenze professionali e cultura generale | 560 | 280 | 840 |
| b. Educazione fisica | 80 | 40 | 120 |
| Totale delle lezioni | 640 | 320 | 960 |

² D'intesa con le autorità cantonali e l'organizzazione del mondo del lavoro competente sono ammessi spostamenti minimi di lezioni da un anno di formazione all'altro in un campo di competenze operative. Deve essere comunque garantito il raggiungimento degli obiettivi di formazione prestabiliti.

³ Per gli insegnamenti di cultura generale fa stato l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006³ sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base.

⁴ Nella scuola professionale i contenuti di cultura generale sono integrati in tutti i campi di competenze operative; a tal fine si tiene conto del profilo professionale specifico degli impiegati di commercio di livello CFP e delle relative esigenze ed esperienze professionali. I contenuti si basano sul programma quadro di insegnamento per la cultura generale e sono specificati nel piano di formazione.

⁵ La lingua d'insegnamento è la lingua nazionale del luogo in cui si trova la scuola professionale. Oltre a questa lingua, i Cantoni possono autorizzare altre lingue d'insegnamento.

⁶ È raccomandato l'insegnamento bilingue, ovvero nella lingua nazionale del luogo in cui si trova la scuola e in un'altra lingua nazionale o in inglese.

Art. 8 Corsi interaziendali

¹ I corsi interaziendali comprendono otto giornate di otto ore.

² Le giornate e i contenuti sono ripartiti in due corsi come segue:

| Anno | Corso | Campi di competenze operative | Durata |
|------|-------|--|----------|
| 1 | 1 | <ul style="list-style-type: none"> – Impostazione dello sviluppo professionale e personale – Comunicazione con persone appartenenti a diversi gruppi d'interesse – Collaborazione in processi lavorativi aziendali – Gestione di infrastrutture e utilizzo di applicazioni – Elaborazione di informazioni e contenuti | 4 giorni |

³ RS 412.101.241

| Anno | Corso | Campi di competenze operative | Durata |
|---------------|-------|--|-----------------|
| 2 | 2 | <ul style="list-style-type: none">– Impostazione dello sviluppo professionale e personale– Comunicazione con persone appartenenti a diversi gruppi d'interesse– Collaborazione in processi lavorativi aziendali– Elaborazione di informazioni e contenuti | 4 giorni |
| Totale | | | 8 giorni |

³ Dopo l'inizio della procedura di qualificazione non si svolgono più corsi interaziendali.

Sezione 5: Piano di formazione

Art. 9

¹ All'entrata in vigore della presente ordinanza è disponibile un piano di formazione⁴ della competente organizzazione del mondo del lavoro.

² Il piano di formazione:

- a. contiene il profilo di qualificazione, che comprende:
 1. il profilo professionale,
 2. la tabella delle competenze operative e dei relativi campi,
 3. il livello richiesto per la professione.
- b. precisa i contenuti della formazione di base e le disposizioni relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute e dell'ambiente;
- c. determina quali competenze operative sono trasmesse e apprese in ciascun luogo di formazione.

³ Al piano di formazione è allegato l'elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità, con indicazione dell'ente presso cui possono essere ottenuti.

Sezione 6:

Requisiti per i formatori e numero massimo di persone in formazione in azienda

Art. 10 Requisiti professionali richiesti ai formatori

Il formatore soddisfa i requisiti professionali se possiede una delle qualifiche seguenti:

⁴ Il piano del 30 giugno 2021 è disponibile sul sito SEFRI nell'elenco delle professioni: www.bvz.admin.ch > Professioni A–Z.

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

Art. 11 Numero massimo di persone in formazione in azienda

¹ Nelle aziende che impiegano un formatore al 100 per cento o due formatori ciascuno almeno al 60 per cento può svolgere il tirocinio una persona in formazione.

² Per ogni altro specialista impiegato al 100 per cento o per ogni due specialisti in più impiegati ciascuno almeno al 60 per cento può svolgere il tirocinio una persona in formazione in più.

³ È considerato specialista il titolare di un attestato federale di capacità, di un certificato federale di formazione pratica o di una qualifica equivalente nel campo della persona in formazione.

⁴ Nelle aziende che possono impiegare soltanto una persona in formazione una seconda persona può iniziare il tirocinio quando la prima inizia l'ultimo anno della formazione professionale di base.

⁵ In casi particolari l'autorità cantonale può autorizzare un numero maggiore di persone in formazione nelle aziende che da più anni svolgono la loro funzione di formazione con risultati particolarmente positivi.

Sezione 7:
Documentazione dell'apprendimento, rapporto di formazione e documentazione delle prestazioni

Art. 12 Documentazione dell'apprendimento

¹ Nel corso della formazione professionale pratica la persona in formazione tiene una documentazione dell'apprendimento in cui annota regolarmente i principali lavori eseguiti in relazione alle competenze operative da acquisire.

² Almeno una volta al semestre il formatore controlla e firma la documentazione dell'apprendimento e la discute con la persona in formazione.

Art. 13 Rapporto di formazione

¹ Alla fine di ogni semestre, il formatore rileva in un rapporto il livello raggiunto dalla persona in formazione. A tal fine si basa sulle prestazioni nella formazione professionale pratica e sui resoconti delle prestazioni nella scuola professionale e nei corsi interaziendali. Discute il rapporto con la persona in formazione.

² Se necessario, il formatore e la persona in formazione concordano misure per il raggiungimento degli obiettivi di formazione e fissano apposite scadenze. Le decisioni prese e le misure concordate sono annotate per iscritto.

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

⁴ Se nonostante le misure concordate gli obiettivi non sono raggiunti o se è a rischio il buon esito della formazione, il formatore lo comunica per iscritto alle parti contraenti e all'autorità cantonale.

Art. 14 Documentazione delle prestazioni nella formazione professionale pratica

¹ Il formatore documenta le prestazioni della persona in formazione mediante controlli delle competenze alla fine di ogni semestre.

² I controlli delle competenze sono espressi in note. Queste confluiscono nel calcolo della nota dei luoghi di formazione.

Art. 15 Documentazione delle prestazioni nella scuola professionale

La scuola professionale documenta le prestazioni della persona in formazione nei campi di competenze operative in cui è svolto l'insegnamento e nella cultura generale e le consegna una pagella alla fine di ogni semestre.

Art. 16 Documentazione delle prestazioni nei corsi interaziendali

¹ Gli operatori dei corsi interaziendali documentano le prestazioni delle persone in formazione mediante controlli delle competenze per ogni corso interaziendale.

² I controlli delle competenze sono espressi in note. Queste confluiscono nel calcolo della nota dei luoghi di formazione.

Sezione 8: Procedure di qualificazione

Art. 17 Ammissione

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

- a. secondo le disposizioni della presente ordinanza;
- b. in un istituto di formazione riconosciuto dal Cantone; o

- c. al di fuori di un ciclo di formazione regolamentato, se:
1. ha maturato l'esperienza professionale di cui all'articolo 32 OFPr,
 2. ha svolto almeno due anni di tale esperienza nel campo dell'impiegato di commercio CFP, e
 3. rende verosimile il possesso dei requisiti per la rispettiva procedura di qualificazione.

Art. 18 Oggetto

Nelle procedure di qualificazione occorre dimostrare di aver acquisito le competenze operative di cui all'articolo 4.

Art. 19 Durata e svolgimento della procedura di qualificazione
con esame finale

¹ Nella procedura di qualificazione con esame finale sono esaminate, nel modo sotto indicato, le competenze operative nei campi di qualificazione seguenti:

- a. «lavoro pratico» della durata di 40 minuti; vale quanto segue:
1. l'esame per questo campo di qualificazione ha luogo verso la fine della formazione professionale di base,
 2. il campo di qualificazione è esaminato sotto forma di caso di studio orale,
 3. la persona in formazione deve dimostrare di essere in grado di svolgere le attività richieste in modo professionalmente corretto e adeguato alle necessità e alla situazione,
 4. è ammessa la consultazione della documentazione dell'apprendimento e dei corsi interaziendali,
 5. il campo di qualificazione comprende i campi di competenze operative sottoelencati con le ponderazioni seguenti:

| Voce | Campi di competenze operative | Ponderazione |
|------|--|--------------|
| 1 | Impostazione dello sviluppo professionale e personale | 25 % |
| 2 | Comunicazione con persone appartenenti a diversi gruppi d'interesse | 25 % |
| 3 | Collaborazione in processi lavorativi aziendali Gestione di infrastrutture e utilizzo di applicazioni Elaborazione di informazioni e contenuti | 50 % |

- b. «conoscenze professionali e cultura generale», della durata di 110 minuti; vale quanto segue:
1. l'esame per questo campo di qualificazione ha luogo verso la fine della formazione professionale di base,
 2. il campo di qualificazione comprende i campi di competenze operative e i tipi di esame sottoelencati, con la durata e le ponderazioni seguenti:

| Voce | Campi di competenze operative | Tipo di esame e durata | | Ponderazione |
|------|--|------------------------|---------|--------------|
| | | scritto | orale | |
| 1 | Impostazione dello sviluppo professionale e personale | | 30 min. | 25 % |
| 2 | Comunicazione con persone appartenenti a diversi gruppi d'interesse | | 20 min. | 25 % |
| 3 | Collaborazione in processi lavorativi aziendali Gestione di infrastrutture e utilizzo di applicazioni Elaborazione di informazioni e contenuti | | 60 min. | 50 % |

3. alla cultura generale si applica l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006⁵ sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base; il lavoro d'approfondimento di cui all'articolo 10 dell'ordinanza summenzionata è presentato e valutato nella voce 1.

² Per ogni campo di qualificazione la valutazione è effettuata da almeno due periti d'esame.

Art. 20 Superamento della procedura di qualificazione, calcolo e ponderazione delle note

¹ La procedura di qualificazione con esame finale è superata se:

- a. per il campo di qualificazione «lavoro pratico» è attribuito almeno il 4; e
- b. la nota complessiva raggiunge almeno il 4.

² La nota complessiva è data dalla media, arrotondata a un decimale, della somma delle note ponderate dei singoli campi di qualificazione dell'esame finale e della nota ponderata dei luoghi di formazione; vale la seguente ponderazione:

- a. lavoro pratico: 30 per cento;
- b. conoscenze professionali e cultura generale: 30 per cento;
- c. nota dei luoghi di formazione: 40 per cento.

³ Per nota dei luoghi di formazione si intende la media arrotondata a un decimale della somma delle note sottoelencate con la ponderazione seguente:

- a. nota relativa alla formazione professionale pratica: 25 per cento;
- b. nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali e della cultura generale: 50 per cento;
- c. nota relativa ai corsi interaziendali: 25 per cento.

⁴ Per nota relativa alla formazione professionale pratica si intende la media arrotondata al punto o al mezzo punto della somma delle note conseguite nei quattro controlli delle competenze.

⁵ RS 412.101.241

⁵ Per nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali e della cultura generale si intende la media arrotondata al punto o al mezzo punto della somma delle quattro note delle pagelle semestrali.

⁶ Per nota relativa ai corsi interaziendali si intende la media arrotondata al punto o al mezzo punto della somma delle note conseguite nei due controlli delle competenze.

Art. 21 Ripetizioni

¹ La ripetizione della procedura di qualificazione è disciplinata dall'articolo 33 OFPr.

² Qualora si debba ripetere un campo di qualificazione, esso va ripetuto interamente.

³ 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, per il calcolo della nota dei luoghi di formazione fanno stato soltanto le nuove note.

⁴ Qualora si ripeta l'esame finale senza frequentare nuovamente l'insegnamento delle conoscenze professionali e della cultura generale, resta valida la nota conseguita in precedenza. Se si ripetono almeno due semestri di insegnamento delle conoscenze professionali e della cultura generale, per il calcolo della nota dei luoghi di formazione fanno stato soltanto le nuove note.

⁵ Qualora si ripeta l'esame finale senza frequentare nuovamente i corsi interaziendali, resta valida la nota conseguita in precedenza. Se si ripete un corso interaziendale valutato, per il calcolo della nota dei luoghi di formazione fa stato soltanto la nuova nota.

Art. 22 Qualifiche acquisite al di fuori di un ciclo di formazione regolamentato (caso particolare)

¹ Per i candidati che hanno acquisito le competenze operative necessarie al di fuori di un ciclo di formazione regolamentato e che hanno sostenuto l'esame finale secondo la presente ordinanza viene meno la nota dei luoghi di formazione.

² In questo caso, per il calcolo della nota complessiva valgono le note sottoelencate con la seguente ponderazione:

- a. lavoro pratico: 50 per cento;
- b. conoscenze professionali e cultura generale: 50 per cento.

Sezione 9: Attestazioni e titolo

Art. 23

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

² Il certificato federale di formazione pratica conferisce il diritto di avvalersi del titolo legalmente protetto di «Impiegato di commercio CFP».

³ Se il certificato federale di formazione pratica è stato conseguito mediante procedura di qualificazione con esame finale, nel certificato delle note sono riportate:

- a. la nota complessiva;
- b. le note di ogni campo di qualificazione dell'esame finale e, fatto salvo l'articolo 22 capoverso 1, la nota dei luoghi di formazione.

Sezione 10: Sviluppo della qualità e organizzazione

Art. 24 Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione degli impiegati di commercio CFP

¹ La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione degli impiegati di commercio CFP è composta da:

- a. da tre a cinque rappresentanti della Comunità di interessi per la formazione commerciale di base (CIFC Svizzera);
- b. uno o due rappresentanti della Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC);
- c. due o tre rappresentanti di scuole affiliate alla Conferenza svizzera delle scuole professionali commerciali (CSSPC);
- d. almeno un rappresentante della Confederazione e almeno uno dei Cantoni.

² Per la composizione della Commissione vale inoltre quanto segue:

- a. si cerca di raggiungere una rappresentanza paritetica di entrambi i sessi;
- b. le regioni linguistiche sono adeguatamente rappresentate.

³ La Commissione si autocostruisce.

⁴ Essa svolge in particolare i compiti seguenti:

- a. verifica almeno ogni cinque anni la presente ordinanza e il piano di formazione in relazione agli sviluppi economici, tecnologici, ecologici e didattici; nella verifica tiene conto di eventuali nuovi aspetti organizzativi della formazione professionale di base;
- b. se osserva sviluppi che richiedono una modifica della presente ordinanza, chiede all'organizzazione del mondo del lavoro competente di proporre alla SEFRI la corrispondente modifica;
- c. se osserva sviluppi che richiedono una modifica del piano di formazione, presenta all'organizzazione del mondo del lavoro competente una proposta di adeguamento del piano di formazione;
- d. esprime un parere riguardo agli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità, in particolare sulle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale.

Art. 25 Organizzazione e responsabili dei corsi interaziendali

¹ È responsabile dei corsi interaziendali la CIFIC Svizzera.

² In collaborazione con le organizzazioni del mondo del lavoro competenti, i Cantoni possono delegare a un altro ente responsabile lo svolgimento dei corsi interaziendali, in particolare se non sono più garantiti la qualità o lo svolgimento degli stessi.

³ I Cantoni disciplinano con l'ente responsabile l'organizzazione e lo svolgimento dei corsi interaziendali.

⁴ Le autorità cantonali competenti hanno il diritto di accedere ai corsi in qualsiasi momento.

Sezione 11: Disposizioni finali

Art. 26 Abrogazione di un altro atto normativo

L'ordinanza della SEFRI dell'11 luglio 2007⁶ sulla formazione professionale di base Assistente d'ufficio con certificato federale di formazione pratica (CFP) è abrogata.

Art. 27 Disposizioni transitorie e prima applicazione di singole disposizioni

¹ Le persone che hanno iniziato la formazione di assistente d'ufficio CFP prima dell'entrata in vigore della presente ordinanza la portano a termine in base al diritto anteriore, al massimo però entro il 31 dicembre 2026.

² I candidati che ripetono la procedura di qualificazione con esame finale per assistenti d'ufficio CFP entro il 31 dicembre 2026 sono valutati in base al diritto anteriore. I candidati che presentano un'apposita richiesta scritta sono valutati in base al nuovo diritto.

Art. 28 Entrata in vigore

¹ La presente ordinanza entra in vigore il 1° gennaio 2023.

² Le disposizioni concernenti le procedure di qualificazione, le attestazioni e il titolo (art. 17–23) si applicano dal 1° gennaio 2025.

16 agosto 2021

Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca
e l'innovazione:

Josef Widmer, Direttore supplente

⁶ RU 2007 4683; 2010 2821; 2018 2953