



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Separatum Informazioni 2017–2018

0100110100101101
10100000101000010
101001101 **2022**
1010000
010100110100101101
10100000101000010
010011010010110
00010100000101000010
001101001011

Kaufleute

Employé-e-s de commerce

Impiegati di commercio

INDICE

| | |
|--|-----------|
| Prefazione Thomas-Peter Binder, Presidente ovap | 03 |
| «Impiegati di commercio 2022»: competenze, soggetti interessati e procedure in preparazione dell'ordinanza sulla formazione professionale di base 2022 Matthias Wirth, Presidente Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC) | 04 |
| «Impiegati di commercio 2022»: definizione di una formazione di base commerciale lungimirante Dr. Petra Hämmerle, Ectaveo AG | 08 |
| Sviluppo e regolamentazione della formazione commerciale di base: retrospettiva e prospettiva Roland Hohl, Presidente CSSPQ Impiegata/impiegato di commercio AFC | 11 |

Prefazione



Thomas-Peter Binder
Presidente ovap

Caro lettore, cara lettrice,

La formazione professionale di base si orienta in modo diretto alle esigenze del mercato del lavoro, il che contribuisce a mantenere bassa la disoccupazione giovanile in Svizzera. Tale orientamento al mercato lavorativo rivela quanto la sinergia tra Confederazione, Cantoni e organizzazioni del mondo del lavoro sia importante per lo sviluppo e la qualità della formazione professionale.

Il mondo lavorativo è in continuo cambiamento. Il nostro settore professionale del commercio, rappresentato dai rami più disparati, negli ultimi mesi è stato definito più volte un modello obsoleto. Ma io sono di tutt'altra opinione! Il cambiamento è ormai scritto nel futuro della professione di impiegato di commercio. Soprattutto la digitalizzazione porterà con sé grandi sfide e richiederà nuove competenze. Di fronte all'e-governement, all'e-voting, alle piattaforme online per le domande di costruzione, i dati demografici, i traslochi, l'identità elettronica ecc., i nostri processi commerciali subiranno dei mutamenti.

Nel 2017, in occasione della verifica quinquennale, la CSFRC ha pubblicato un breve rapporto contenente interessanti quesiti in vista della verifica successiva, ovvero dell'ordinanza sulla formazione professionale di base 2022.

Il breve rapporto della CSFRC è per noi uno strumento essenziale nel quadro della definizione dell'ordinanza sulla formazione professionale di base 2022.

Matthias Wirth, presidente della Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSFRC), rac-

conta invece come la CSFRC, responsabile dell'ordinanza sulla formazione di base di impiegato di commercio AFC, organizzerà la procedura legata all'ordinanza sulla formazione professionale di base 2022 e in che modo verranno coinvolti i diversi attori.

La responsabile di progetto nel quadro dell'ordinanza sulla formazione professionale di base 2022, Petra Hämmerle, dell'azienda Ectaveo AG, ci illustra invece gli aspetti didattici nonché in che modo plasmare le competenze per ottenere un piano di formazione adeguato, e infine ci rivela cos'è oggi lo «stato dell'arte».

Roland Hohl, presidente della Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità Impiegato di commercio AFC, ci spiega in che modo l'ordinanza sulla formazione professionale di base 2022 viene predisposta in quanto processo di sviluppo basato sull'evidenza.

Sono convinto che la CSFRC e i suoi 21 rami di formazione e d'esame saranno in grado di configurare una formazione di base interessante e adeguata al mercato del lavoro.

Cordiali saluti

Thomas-Peter Binder
Presidente ovap

«Impiegati di commercio 2022»: competenze, soggetti interessati e procedure in preparazione dell'ordinanza sulla formazione professionale di base 2022

La prima verifica quinquennale 2016/2017: un processo riuscito

La formazione di base commerciale è stata profondamente riformata con il regolamento sulla formazione e gli esami del 2003. Nel 2012, con l'introduzione dell'ordinanza sulla formazione di base di impiegata/impiegato di commercio AFC, sono stati apportati necessari aggiornamenti, adeguamenti e semplificazioni, ma per il resto è stata mantenuta in maniera coerente la strada tracciata con la nuova formazione di base commerciale.

La legge sulla formazione professionale stabilisce che l'ordinanza sulla formazione professionale di base, il piano di formazione e gli strumenti di attuazione devono essere rivisti almeno ogni cinque anni in base agli sviluppi economici, tecnologici, ecologici e didattici e, ove necessario, adeguati. A tal proposito si tiene conto degli eventuali nuovi aspetti organizzativi della formazione professionale di base.

Al centro della prima revisione quinquennale dall'introduzione delle basi formative c'erano ottimizzazioni riguardanti la formazione di base organizzata dall'azienda (FOA). Questa procedura era frutto di una scelta consapevole e si è rivelata appropriata almeno da due punti di vista:

- Il piano di formazione di impiegata/impiegato di commercio AFC per la formazione di base organizzata dalla scuola (FOS) è entrato in vigore nel 2015. In questa occasione il processo è stato sfruttato anche per apportare diversi adeguamenti all'ordinanza sulla formazione professionale di base al 1° gennaio 2015 e per aggiornare tutte le disposizioni esecutive al 30 marzo 2015.
- Contemporaneamente si è dimostrato valido non procedere ad alcun adeguamento sostanziale nella prima verifica quinquennale: se consideriamo unicamente il tema della digitalizzazione nella nostra professione, oggi come ieri gli effetti rilevanti sulle future capacità e competenze in ambito commerciale continuano a essere oggetto di molti studi e discussioni.

A partire da questa situazione la CSRFC, in qualità di organo responsabile competente per l'ordinanza sulla formazione professionale di base e del piano di formazione per la professione di impiegata/impiegato di commercio AFC, ha messo in piedi a fine 2015 un processo relativamente semplice. Questo processo a fine 2016 è sfociato in un rapporto finale dell'Istituto Universitario Federale per la Formazione Professionale (IUFFP), che accompagna e fornisce consulenza alla CSRFC. Il rapporto contiene i risultati di uno scambio di esperienze per l'attuazione dell'ordinanza sulla formazione professionale di base, i risultati dei sondaggi online di diversi gruppi interessati e dei workshop di approfondimento come pure le raccomandazioni destinate alla Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità (CSSPQ) Impiegata/impiegato di commercio AFC.

Il 15 febbraio 2017 il comitato della CSRFC ha approvato un breve rapporto, nel quale vengono riportati i risultati e le con-

clusioni della verifica quinquennale nel contesto delle riforme dell'ordinanza sulla formazione professionale di base 2012 e del relativo piano di formazione e analizzate le prospettive relative alla prossima verifica più approfondita con le tematiche in gioco.

Il perfezionamento della professione di fronte a grandi sfide

Se si guardano alcuni indici relativi alla professione di impiegata/impiegato di commercio AFC, emerge come un processo di sviluppo più approfondito debba far fronte a delle esigenze particolari già solo a livello quantitativo.

Alcuni indicatori della formazione professionale di base

Persona in formazione impiegato di commercio AFC 2015 (totale)

| | |
|--|--------|
| Numero assoluto | 43 561 |
| In % di tutte le persone che svolgono una formazione professionale di base con AFC | 20,9% |

| | |
|--|-------|
| Scuole | > 150 |
| Scuole membro CSRFC (scuole professionali) | 72 |
| Scuole membro CDSCS (scuole medie di commercio) | 60 |
| Scuole membro ASSC (scuole di commercio private) | 44 |

| | |
|--|--------|
| Aziende | |
| Sedi delle aziende formatrici di tutti i rami conformemente a BDEFT2 | 19 401 |

| | |
|--|----|
| Rami di formazione e d'esame riconosciuti | 21 |
|--|----|

| | |
|----------------------------|----|
| Cantoni interessati | 26 |
|----------------------------|----|

Fonti: BDEFT2, UST, siti web CSRFC, CDSCS, ASSC (febbraio 2017)

Dal punto di vista quantitativo infatti questa si presenta come la formazione di base di gran lunga più importante della Svizzera con un numero elevato di partecipanti molto coinvolti.

Anche da una prospettiva internazionale si distinguono alcuni aspetti notevoli: all'ordinanza svizzera sulla formazione di base di impiegata/impiegato di commercio AFC corrispondono in Germania (che possiede un sistema di formazione professionale simile a quello della Svizzera) oltre 30 professioni commerciali aventi ciascuna delle proprie basi formative autonome e indipendenti, come ad esempio l'impiegato di commercio nel settore ferroviario e stradale, alberghiero, dei sistemi IT, della comunicazione marketing o industriale.

La necessità e l'urgenza di intervenire possono variare molto da un ramo all'altro e da un'industria all'altra e pertanto anche in futuro le riflessioni dovranno contemplare diverse velocità e diverse situazioni.

Infine data la varietà e l'importanza delle questioni sollevate nel citato rapporto breve della CSRFC, la verifica futura si troverà di fronte a grandi sfide per quanto riguarda una successiva revisione delle disposizioni in materia di formazione.

Un perfezionamento lungimirante della professione richiede un atteggiamento di apertura e il coinvolgimento di tutti gli attori

Considerata questa complessa situazione di partenza, il comitato CSRFC ha elaborato già nella primavera 2017 un piano generale con indirizzi centrali per la prossima verifica e coordinato con i partner della Confederazione e dei Cantoni i passi da intraprendere a partire dal secondo semestre 2017. A settembre 2017 l'assemblea dei delegati della CSRFC ha approvato all'unanimità le riflessioni strategiche e il piano generale relativo all'ordinanza sulla formazione professionale di base 2022.

È necessario sfruttare l'eccellente situazione di partenza della professione (un'unica professione con elementi di flessibilità invece di tante singole professioni rigide, orientamento all'operatività e alle competenze sostanzialmente perseguito dal 2003, elevata attrattiva per i giovani, elevata permeabilità e mobilità lavorativa). Per realizzare la visione di un orientamento generale alle competenze e una cooperazione globale tra i luoghi di apprendimento (vedere anche il contributo di Petra Hämmerle) è necessario un processo di sviluppo strutturato, basato sull'evidenza (cfr. in merito il contributo di Roland Hohl). Dal punto di vista della CSRFC bisogna continuare ad affrontare questo processo con un approccio di apertura. I contenuti, le strutture, i processi e le circostanze attuali non devono compromettere lo sguardo in avanti né essere considerati semplicemente come dati di fatto, altrimenti si mette

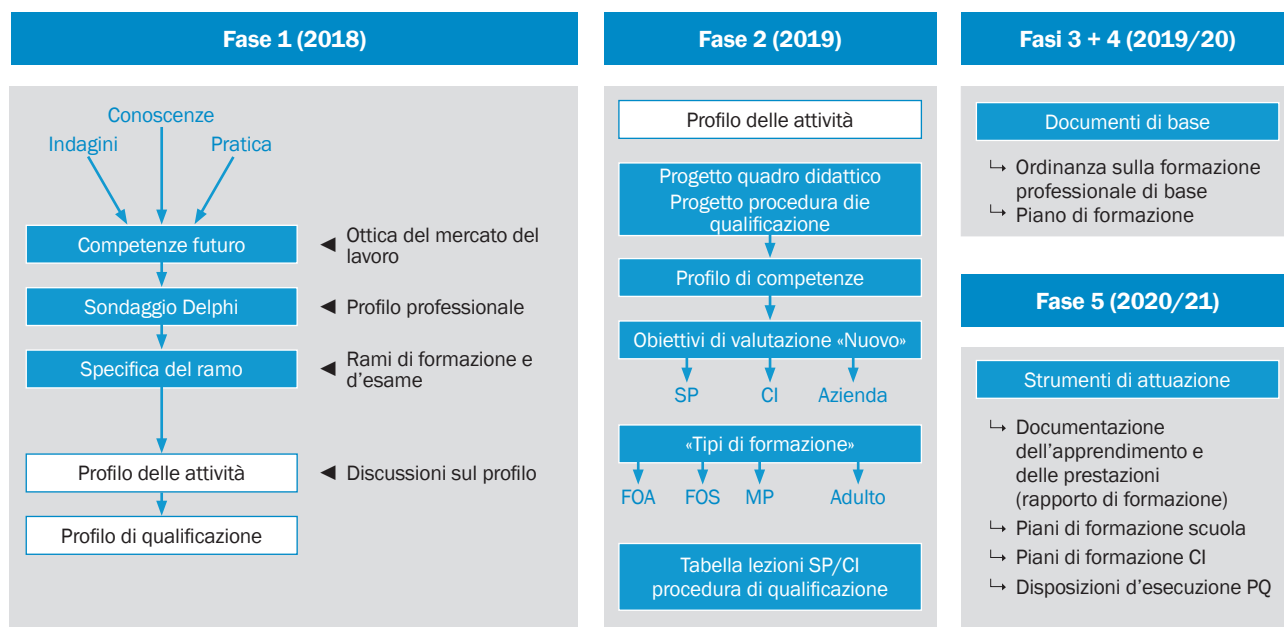
in questione l'orientamento lungimirante della professione verso le esigenze di un'economia in fase di cambiamento (digitale, sociale e globale).

Quale organo responsabile della professione di impiegata/impiegato di commercio AFC, la CSRFC coordina il perfezionamento del campo professionale commerciale. Tuttavia a tal proposito sono assolutamente centrali la partecipazione dei rami di formazione e d'esame, il coinvolgimento delle aziende interessate, l'inclusione di tutti gli altri attori e il sostegno dei partner della Confederazione e dei Cantoni.

Sviluppo professionale «Impiegati di commercio 2022»: pianificazione e organizzazione di progetto

A dicembre 2017 la CFFP ha approvato la richiesta della CSRFC per la promozione del progetto nella prima importante fase (gennaio 2018 a ottobre 2019) dello sviluppo professionale in considerazione della futura ordinanza sulla formazione di base di impiegata/impiegato di commercio AFC con attuazione a partire dal 2022 (vedere la pianificazione di progetto nella figura di seguito). Già precedentemente, la CFFP aveva approvato due attuazioni pilota orientate alle aziende «Ottimizzazioni procedura di qualificazione» nei rami commerciali dei servizi, dell'amministrazione e Amministrazione pubblica, le cui importanti conclusioni per la procedura di qualificazione orientata alle competenze confluiranno nella prima fase del processo di perfezionamento.

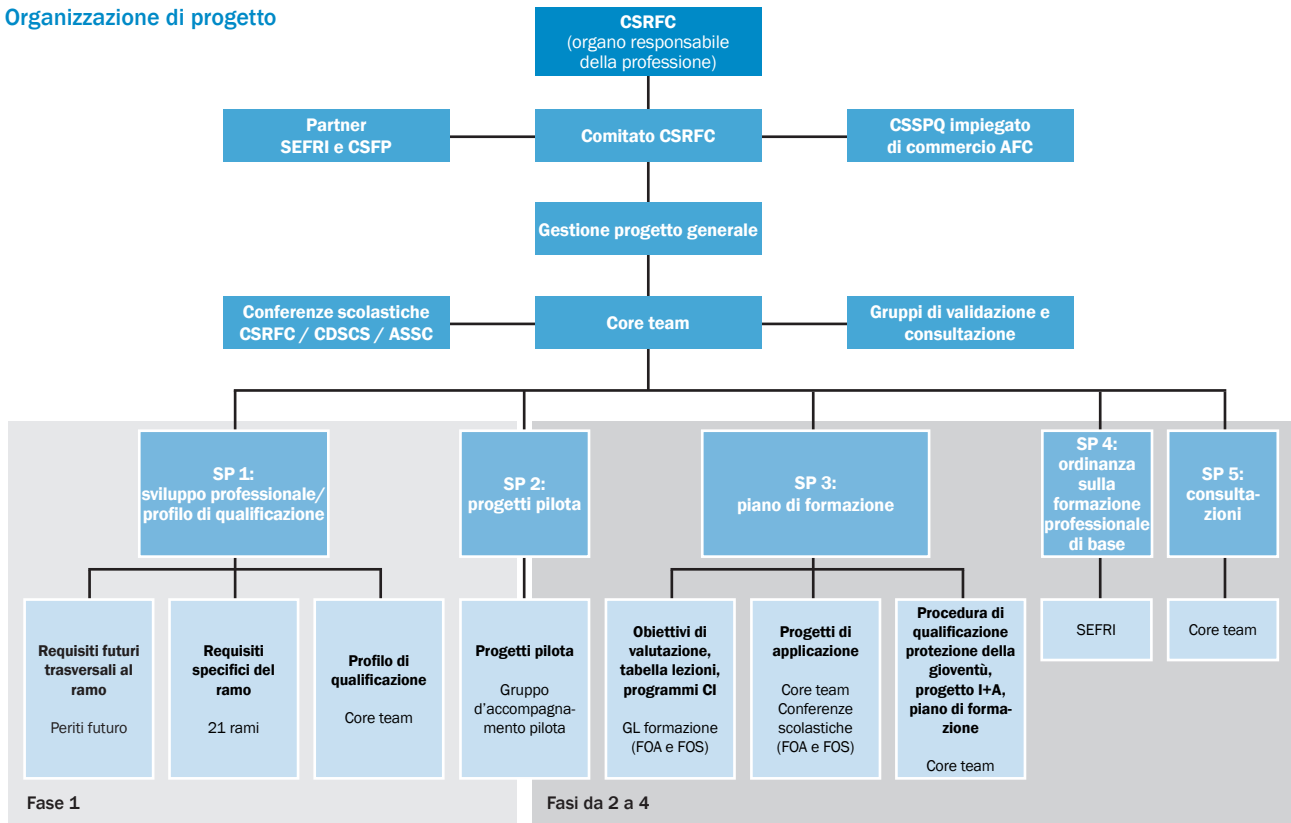
Fasi del processo di riforma



Fonte: CSRFC / Ectaveo AG

In base ai lavori preliminari del comitato CSRFC in collaborazione con Ectaveo AG, incaricata della direzione di progetto (direzione: Petra Hämmerle), vengono intrapresi a partire da gennaio 2018 i lavori per l'elaborazione delle future competenze operative e del profilo di qualificazione conformemente alla pianificazione di progetto.

Organizzazione di progetto



Fonte: CSRFC / Ectaveo AG

L'organizzazione di progetto è stata definita di conseguenza. Il core team è composto dalla direzione generale del progetto (Roland Hohl, direttore della CSRFC; Petra Hämmerle, Ectaveo AG), altri tre membri del comitato CSRFC, due rappresentanti scolastici e una rappresentanza della Società degli impiegati del commercio.

Le tematiche centrali, che necessitano di una discussione approfondita a livello di partner, vengono affrontate nel quadro del gruppo di coordinamento ad hoc Partner SEFRI/CSFP. Il progetto viene accompagnato da vicino dal punto di vista scolastico dall'organo Conferenze delle scuole con due rappresentanti ciascuno delle tre conferenze delle scuole CSRFC, CDSCS e ASSC.

Infine nel quadro del gruppo di accompagnamento pilota vengono discusse regolarmente insieme a rappresentanti di aziende/rami, scuole e corsi interaziendali le conclusioni emerse dai propri esperimenti pilota nella parte aziendale della procedura di qualificazione e da ulteriori esperimenti pilota con orientamento scientifico o scolastico specifico; quindi vengono dedotte delle raccomandazioni.

Lo sviluppo corrente del progetto viene documentato pubblicamente su www.skkab.ch.

Conclusione: insieme con la necessaria apertura per un futuro di successi

Mantenere attraente e orientata al futuro la professione di impiegata/impiegato di commercio AFC con la prossima veri-

fica quinquennale del 2022 è un obiettivo vasto per il quale è importante adottare un procedimento sistematico, strutturato, basato sui fatti e sull'evidenza.

L'elaborazione del futuro profilo professionale e di qualificazione nonché del profilo di competenze con tutte le caratteristiche richieste un domani, viene messa giustamente al primo posto nella pianificazione di progetto della CSRFC in preparazione dell'ordinanza sulla formazione professionale di base 2022. È necessario quindi trarre le conclusioni corrette dagli sviluppi in ambito economico (mercato del lavoro, ambiente lavorativo, globalizzazione, velocità ecc.), tecnologico (digitalizzazione, media, tecnologie dell'informazione), sociale (demografia, atteggiamenti, valori) e politico (normative). Questo processo non deve partire da ciò che vale oggi, ma deve essere aperto ai nuovi sviluppi.

La CSRFC, in qualità di organizzazione del mondo del lavoro competente, è consapevole della sua responsabilità. Insieme ai rami di formazione e d'esame riconosciuti è chiamata a individuare correttamente i futuri requisiti qualificativi richiesti dal settore economico e dal mercato del lavoro. La pianificazione e l'organizzazione di progetto della CSRFC tiene conto sia della necessaria apertura ai risultati (inclusa analisi della

conclusioni scientifiche ed enfasi sull'orientamento al futuro) che anche, e in particolare, della vicinanza all'economia e al mercato del lavoro.

Tutti gli attori nella formazione di base commerciale sono coinvolti fin dall'inizio a vari livelli e in modo strutturato nelle discussioni e nei lavori per lo sviluppo della professione e del profilo di qualificazione. A tal proposito si richiedono un atteggiamento di base aperto e costruttivo, ma anche impegno e disciplina.

Sono convinto che con un profilo di qualificazione comune, risultante dalla prima fase di progetto, potremo definire in modo rapido ed efficace i lavori successivi.

Non dimentichiamo che ne va delle prossime generazioni di professionisti, ai quali dobbiamo mettere a disposizione anche in futuro, con una formazione di base commerciale attraente, continue possibilità di sviluppo e prospettive.

Matthias Wirth

Presidente Conferenza svizzera
dei rami di formazione e degli
esami commerciali (CSRFC)



«Impiegati di commercio 2022»: definizione di una formazione di base commerciale lungimirante

Viviamo in un'epoca stimolante. Studi di ricerca e mezzi di informazione cercano di prevedere quale sarà il panorama futuro per creare le basi della formazione professionale di domani. Ad esempio lo studio americano di Frey e Osborne (2013) ipotizza una sempre maggiore automazione delle attività commerciali. In Svizzera per le attività di routine nei settori di ufficio, delle vendite, dell'acquisizione di dati e dei servizi allo sportello (soprattutto in ambito finanziario) si calcola una probabilità di automazione del 95-99% entro il 2025 (Deloitte 2016). E un contributo della NZZ prevede che «gli impiegati di commercio continueranno a perdere importanza» (NZZ, «Wie die Digitalisierung die Schweiz umkrempelt» [Come la digitalizzazione sta trasformando la Svizzera], 22.06.2017). La portata dei futuri cambiamenti che interesseranno il mondo del lavoro è molto dibattuta, poiché si presuppone che in un Paese come la Svizzera, dotato di una buona formazione di base commerciale, l'automazione dovrebbe avere un impatto minore rispetto agli Stati Uniti (Dubs 2018). Dalla discussione emerge inoltre che non è solo la trasformazione digitale a influire sul mondo del lavoro, ma anche l'aumento dell'automazione, della flessibilità e lo sviluppo verso una società basata sui servizi.

In ogni caso indipendentemente dalle dimensioni del fenomeno è chiaro che i nostri settori professionali stanno vivendo rapidi cambiamenti. Allo stesso tempo è difficile prevedere il futuro, per il quale si pongono domande interessanti:

1. In che modo la formazione di base commerciale può preparare gli impiegati di commercio di domani a un mondo del lavoro che cambia a un ritmo sempre più veloce?
2. In che modo è possibile già oggi riprodurre i futuri processi operativi e le future sfide del settore professionale commerciale?

Una possibile risposta è fornire ai futuri diplomati nell'ambito della formazione professionale di base le competenze operative che consentano loro di gestire nel migliore dei modi i cambiamenti di domani.

Cosa si intende per competenze operative?

Le competenze operative comprendono da un lato il modo di agire richiesto per superare con successo situazioni di lavoro concrete (ad esempio fornire una consulenza al cliente); dall'altro includono le capacità individuali necessarie per realizzare tale obiettivo (ad es. disporre delle conoscenze di prodotto o applicare con abilità le tecniche di colloquio). Oltre

alla descrizione delle conoscenze tecniche necessarie per l'agire richiesto, le competenze operative definiscono anche le motivazioni e gli atteggiamenti necessari per predisporre a tale agire (ad es. motivazione a identificare il desiderio del cliente). Inoltre in un mondo del lavoro che cambia sempre più in fretta le capacità di riflessione acquistano un'importanza crescente per lo sviluppo professionale (ad es. analisi del risultato di una consulenza e deduzione di possibili idee per migliorare le consulenze future).

Queste competenze operative a 360° sono al centro del piano «Impiegati di commercio 2022».

Come si possono sviluppare le competenze operative?

Per sviluppare le competenze operative in modo completo è fondamentale all'inizio di una formazione sviluppare informazioni isolate ed esplicite: il sapere «cosa». Vengono appresi fatti, concetti ed elementi che fungono da base e consentono la comprensione della «lingua» specifica di un settore professionale. A partire da questa base è possibile passare a forme di conoscenza più complesse e organizzate: il sapere «come». Queste vengono apprese esercitandosi regolarmente a gestire situazioni di lavoro concrete e variabili presso la scuola professionale, il corso interaziendale (CI) e l'azienda, finché con il tempo non si trasformano in un agire implicito. Così si costruisce a poco a poco l'importante bagaglio di esperienze di un professionista. Le esperienze accumulate e la riflessione regolare su quanto sperimentato sono le fondamenta su cui si costruiscono preziosi processi di apprendimento durante la formazione professionale di base.

Quando si riesce a mettere il processo di apprendimento al centro della formazione professionale di base dei futuri diplomati, a strutturare il loro modo di apprendere dall'esperienza pratica e a definire un apprendimento per emozioni, si segna una tappa importante verso l'orientamento globale alle competenze. Processi di apprendimento di questo tipo necessitano di una cooperazione efficace dei luoghi di apprendimento. Una formazione di base che metta al centro le persone in formazione e i loro processi di apprendimento individuali richiede lo sviluppo di strumenti adeguati per il coordinamento di tali processi tra tutti i luoghi di apprendimento. Per il successo della cooperazione tra i luoghi di apprendimento è necessario creare collegamenti ottimali tra i loro singoli punti di forza didattici (cfr. figura 1).

| Luogo di apprendimento | Obiettivo | Principi didattici |
|------------------------|--|--|
| CI | <ul style="list-style-type: none"> • Promozione del comportamento riflessivo • Ponte tra teoria e pratica • Esercizio di abilità speciali | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apprendere in situazioni pratiche 2. Approfondimento delle conoscenze 3. Compiti di riflessione 4. Peer tutoring |
| Aziende | <ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo di competenze operative • Routine nel comportamento • Identità professionale • Autoefficacia | <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborazione di situazioni pratiche 2. Documentazione/riflessione 3. Apprendere per imitazione 4. Riscontri 5. Analisi dei luoghi |
| Scuole | <ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo di conoscenze e capacità di base • Introduzione alla pratica professionale commerciale | <ol style="list-style-type: none"> 1. Trasmissione di conoscenze 2. Esercizio e applicazione 3. Consolidamento conoscenze 4. Lavorare sulla base di situazioni pratiche prestabilite |

Figura 1: Una possibile suddivisione del lavoro. Fonte: CSRFC / Ectaveo AG

La scuola professionale promuove lo sviluppo di conoscenze e capacità di base. Ciò non può avvenire separatamente dalla pratica professionale, ma al contrario solo trasferendo le conoscenze nel contesto delle situazioni commerciali pratiche e collegandole al mondo esperienziale delle persone in formazione.

Nell'azienda vengono sviluppate le competenze e le routine operative: in questo modo le persone in formazione costruiscono la propria identità professionale e acquistano fiducia nella propria capacità di avviare e portare a termine anche attività difficili (autoefficacia). In tempi di apprendimento permanente e di attività sempre più complesse, questo aspetto è sempre più importante per diventare un giorno professionisti di successo. Tramite l'apprendimento per imitazione e con riscontri e analisi regolari della situazione è possibile favorire adeguatamente questi obiettivi ambiziosi.

Infine nel CI si riflette sul proprio comportamento in situazioni commerciali variabili e viene realizzato il trasferimento dalla teoria alla pratica all'interno del proprio ramo. Al tempo stesso è possibile acquisire ed esercitare abilità speciali necessarie all'interno del ramo in questione.

Per la futura formazione di base commerciale bisogna sviluppare strumenti che sostengano in maniera ottimale una cooperazione generale e sistematica tra i luoghi di apprendimento. Le persone in formazione costruiscono autonomamente, guidate dai compiti teorici e da incarichi pratici, il loro profilo di competenze personale nei singoli luoghi di apprendimento (cfr. figura 2). Documentano le loro competenze e l'esperienza acquisita per mezzo di strumenti appropriati (ad es. griglia delle competenze o rassegna).

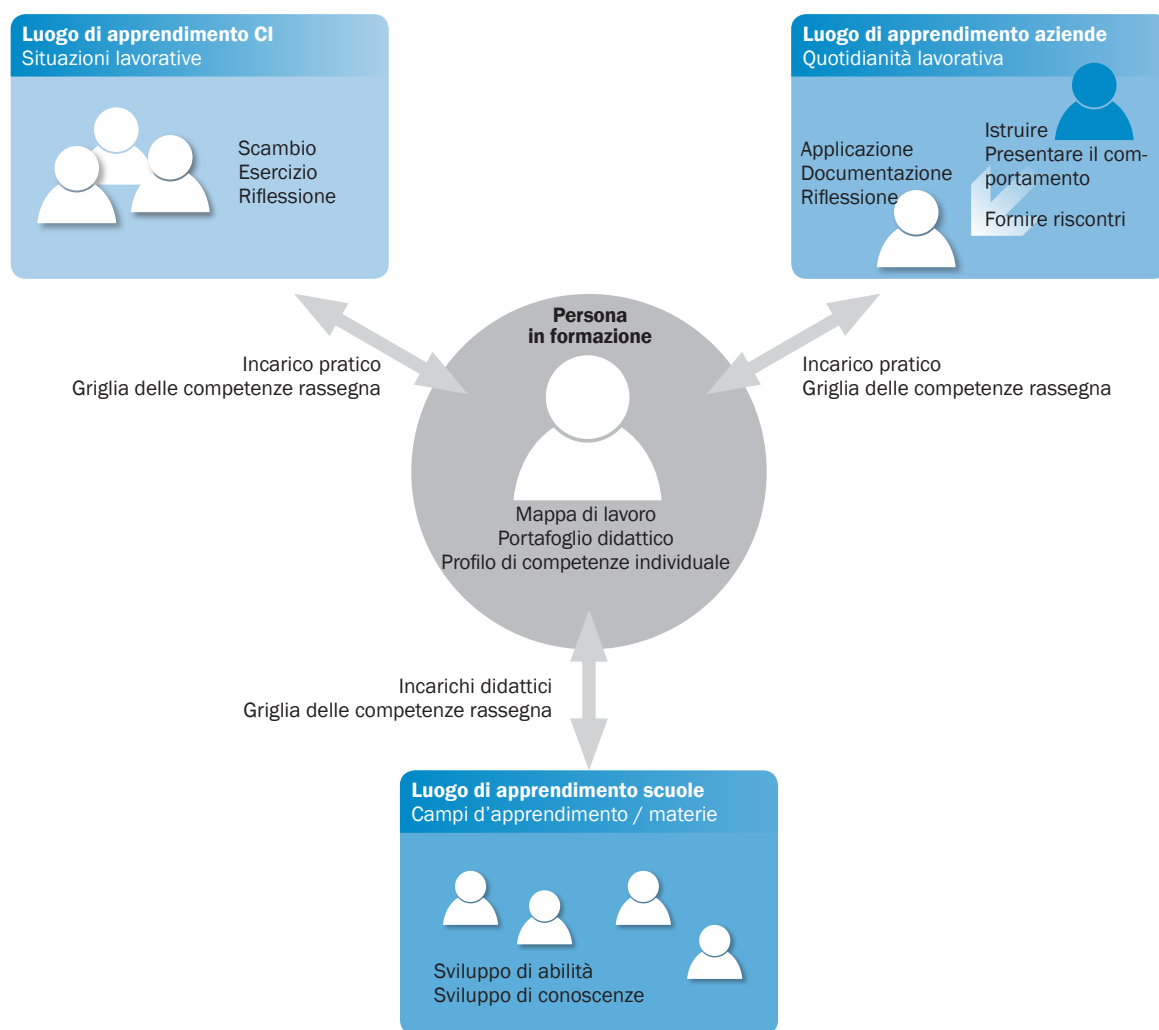


Figura 2: Possibili strumenti di supporto. Fonte: CSRFC / Ectaveo AG

Il vantaggio di un tale portafoglio di competenze è ad esempio la possibilità di riflettere nel CI su situazioni pratiche documentate tratte dall'esperienza aziendale. Allo stesso modo è possibile includere una valutazione delle proprie competenze nell'azienda per analizzare la situazione oppure nella scuola professionale per colmare eventuali lacune con compiti teorici di approfondimento.

La promozione di una cooperazione armonizzata e mirata tra i luoghi di apprendimento è un obiettivo dichiarato dell'organo responsabile.

Procedura per la creazione di un profilo di competenze

Base centrale per il completo orientamento alle competenze operative è il profilo di competenze. A tal fine vengono registrate le attività attuali deducendo le competenze necessarie per svolgerle con successo. In questa procedura le attività attuali sono rappresentate molto bene, mentre spesso viene riservato uno spazio troppo limitato agli sviluppi futuri.

Come viene creato un futuro profilo di competenze?

Per ottenere un quadro il più possibile completo del futuro, è importante includere in maniera mirata nel processo di modellazione delle competenze gli studi e i sondaggi esistenti sullo sviluppo delle attività commerciali. Su questa base è possibile identificare possibili competenze necessarie in futuro e quindi sottoporle al controllo di plausibilità e alla convalida all'interno dei vari rami. Oltre alle competenze personali, sociali e tecnico-metodologiche – che acquistano un'importanza sempre maggiore – va preservata l'identità della professione commerciale. Per questo motivo viene dato particolare peso a modelli centrali di pensiero e azione degli impiegati di commercio (ad es. collaborazione a progetti, comprensione dei processi, agire basato sulle cifre). Questa base viene analizzata e discussa con ricercatori che si occupano di competenze e con esperti sul futuro della pratica professionale commerciale. Quindi per mezzo di un Sondaggio Delphi si richiede un riscontro ai rappresentanti di tutto il settore professionale commerciale, il quale viene incluso nel processo di modellazione delle competenze.

Ne risulta una struttura delle possibili competenze future che rappresenta una buona base per un dialogo lungimirante con i 21 rami commerciali. Poiché all'interno del profilo delle attività ogni ramo apporta i propri punti chiave, tale profilo viene verificato, sottoposto a controllo della plausibilità e perfezionato in modo rigoroso. Quindi i rappresentanti dei singoli rami convalidano il profilo delle attività specifico di ciascun ramo nel modo più ampio possibile su una piattaforma online.

In questo modo vengono poste le basi per l'elaborazione di un piano di formazione che prepara gli impiegati di commercio di domani alle future esigenze della pratica professionale.



Dr. Petra Hämmerle
Ectaveo AG

Sviluppo e regolamentazione della formazione commerciale di base: retrospettiva e prospettiva

La prima legge sulla formazione professionale (LFPr) è stata emanata nel 1930 ed è entrata in vigore nel 1933. La formazione commerciale di base è stata regolamentata per la prima volta nel 1933 e rivista nel 1940, 1973, 1986, 2003 e 2012. Nel 2017 sono stati apportati singoli adeguamenti, mentre è in programma una revisione completa in vista del 2022. Con la revisione della legge sulla formazione professionale 2004 sono stati presi in considerazione in particolare anche gli sviluppi professionali, tecnologici, economici e sociali. La LFPr è una «legge quadro per una formazione professionale moderna in grado di rispondere e adattarsi a esigenze in continua evoluzione».¹ Questa legge ha costituito la base per la successiva riforma della formazione commerciale di base (RFCB), lo sviluppo dell'ordinanza sulla formazione professionale di base 2012 e il piano generale in preparazione dell'ordinanza sulla formazione professionale di base 2022. Nel presente contributo vengono presentati in sintesi i punti in comune e le differenze di queste revisioni.

2003: riforma approfondita e novità nella formazione professionale

«La RFCB è stata elaborata sotto l'egida dell'UFFT² parallelamente alla nuova legge sulla formazione professionale (nLFPr). (...) È il risultato di un processo per rivalorizzare la professione di impiegato/a di commercio vista la costante evoluzione della società. L'avvento dell'informatica e i cambiamenti avvenuti nel mondo del lavoro lanciano nuove sfide alle aziende. Da qui la necessità di ridefinire gli obiettivi della formazione professionale in generale e quelli della formazione commerciale in particolare.» Inoltre la RFCB 2003 ha rappresentato una novità nel panorama della formazione professionale: «Il regolamento è stato redatto sulla base dei risultati scaturiti da un progetto pilota condotto su grande scala, con valutazione scientifica parallela. La riforma tiene conto delle richieste di circa 40 associazioni professionali nazionali, come pure delle tre regioni linguistiche e culturali. (...) Mai fino ad oggi nel nostro Paese così tanti attori della formazione professionale avevano collaborato a un progetto di questa ampiezza.»³

Le innovazioni sperimentate negli anni dal 1998 al 2001, i risultati della valutazione e le conseguenze pratiche sul settore professionale commerciale sono ampiamente documentate.⁴ Inoltre dal 2004 al 2006 nell'ambito del progetto «Valutazione dell'implementazione della riforma della formazione commerciale di base»⁵ sono state esaminate l'accettazione, la fattibilità e l'efficacia di singole innovazioni e processi. A fine 2005 per rispondere alle difficoltà iniziali, l'UFFT d'accordo con i partner ha messo in campo una task force la quale, all'inizio del percorso formativo 2006 e nel rispetto dei requisiti di contenuto, ha elaborato ottimizzazioni volte a semplificare e rendere più flessibili singole parti della formazione e degli esami.

La RFCB ha preparato il terreno per strutturare a lungo termine il settore professionale commerciale. L'idea di fondo orientata alla promozione integrata di competenze professionali, metodologiche, sociali e personali in tutti i luoghi di apprendimento non ha perso di attualità e costituisce la base per l'ordinanza sulla formazione professionale di base 2012 e per il piano generale dell'ordinanza sulla formazione professionale di base 2022. Lo scopo principale della RFCB, ovvero preparare all'apprendimento permanente e favorire l'apprendimento e il lavoro in autonomia, resta valido anche per il futuro.

2012: più vicini alle esigenze pratiche

Il processo per l'elaborazione dell'ordinanza sulla formazione professionale di base 2012 rientrava per la prima volta nelle competenze della Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFC).

La Comunità di interessi Formazione commerciale di base Svizzera (CIFIC Svizzera) e la CSRFC sono state fondate nell'ambito della RFCB. «Con questa struttura organizzativa il settore professionale commerciale può dimostrare, per la prima volta nella storia della formazione professionale svizzera, di avere i requisiti necessari sulla base della nuova legge sulla formazione professionale per una debita attuazione della formazione professionale duale.»⁶ La CSRFC è l'organo responsabile della professione di Impiegata/impiegato di commercio AFC mentre la CIFIC Svizzera ha assunto la responsabilità della professione Assistente d'ufficio CFP e del ramo di formazione e d'esame Servizi e amministrazione (S&A).

Dando seguito alla nuova legge sulla formazione professionale, la CSRFC ha organizzato la formazione commerciale di base sulla base di un'ordinanza con il relativo piano di formazione. In preparazione delle decisioni relative a questo processo di sviluppo, la CSRFC ha commissionato un'analisi dell'attività e dello scenario. Nel quadro di questi progetti sono state registrate le esigenze del mondo del lavoro come pure individuate e riportate in modo trasparente le particolarità dei vari rami. Questo ha consentito di procedere una descrizione dei punti in comune e delle differenze, arrivando alla conferma del settore professionale comune. All'inizio del 2008 in base ai risultati dell'analisi dell'attività e dello scenario sono stati concordati con i partner i «Valori di riferimento per l'elaborazione dell'ordinanza sulla formazione professionale di base per impiegati di commercio». Sulla base di tali valori sono state create le condizioni quadro ottimali per assicurare a lungo termine il ricambio nella professione e realizzate diverse semplificazioni a livello di coordinamento e di esecuzione delle disposizioni in materia di formazione per tutti i luoghi di apprendimento.

¹ Comunicazione dell'UFFT a proposito del messaggio relativo a una nuova legge federale sulla formazione professionale (legge sulla formazione professionale, LFPr) del 6 settembre 2000.

² Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia (UFFT): dal 1° gennaio 2013 Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI).

³ Comunicato stampa dell'UFFT del 28 giugno 2002.

⁴ Renold U., Nenniger, P., Frey A. & Balzer L. (2004). Reform der kaufmännischen Grundbildung – volume 4: Konsequenzen und Umsetzungen der Reform (Berufspädagogik, volume 4). Landau: Verlag Empirische Pädagogik.

⁵ I rapporti pubblicati dall'UFFT sono consultabili sul sito www.rkg.ch (informazioni sulla formazione e link)

⁶ Renold U., Nenniger P., Frey A. & Balzer L. (2004). Da pag. 72 a pag. 75

Per la prima volta l'ordinanza sulla formazione professionale di base 2012 regola anche i cicli di formazione della formazione di base organizzata dalla scuola (enti privati e scuole medie di commercio) e consente una migliore armonizzazione con l'ordinanza sulla formazione professionale di base per assistenti d'ufficio CFP. A livello scolastico la standardizzazione degli obiettivi di valutazione rivisti e chiaramente formulati come pure la suddivisione unitaria per semestri in singole aree disciplinari su tutto il territorio svizzero hanno portato a una migliore armonizzazione tra i luoghi di apprendimento. Grazie a obiettivi di valutazione aggiornati e di facile uso è stato possibile aumentare l'efficienza e l'efficacia della formazione aziendale. Infine i rami di formazione e d'esame consentono la necessaria flessibilità e adattabilità ai nuovi sviluppi e sono stati rafforzati i corsi interaziendali (CI) come luogo di apprendimento.

2022: processo adattabile ai nuovi sviluppi

A differenza di quanto avvenuto con il regolamento provvisorio concernente il tirocinio e l'esame finale di tirocinio Impiegata/impiegato di commercio AFC nel 1999 e con i valori di riferimento per l'elaborazione dell'ordinanza sulla formazione professionale di base per impiegati di commercio nel 2007, in preparazione del progetto «Impiegati di commercio 2022» non sono state fornite indicazioni di contenuto. La base è rappresentata dal breve rapporto della CSRFC con i risultati da elaborare della verifica quinquennale 2016 e il piano generale definito insieme ai partner della CSRFC che consente un processo di analisi e revisione adattabile ai nuovi sviluppi e basato sull'evidenza.

Per quanto riguarda lo sviluppo della professione, la CSRFC e le organizzazioni responsabili delle professioni si trovano in linea generale ad affrontare le seguenti sfide:

Individuare le esigenze del mercato del lavoro

Centrale per gli organi responsabili delle professioni è assicurare di rispondere alle esigenze e alle realtà del mercato del lavoro e delle aziende formatrici. A tal fine è importante trovare aziende innovative che partecipino all'elaborazione e all'aggiornamento delle ordinanze sulla formazione professionale di base e dei piani di formazione. Nel progetto «Impiegati di commercio 2022» questo è contemplato in una prima fase nel quadro di un'analisi completa del settore professionale.

Definire cooperazioni funzionanti

Per un partenariato efficace e per la collaborazione con ulteriori attori della formazione commerciale di base sono necessari un forte impegno e un rinnovamento continuo. Ciò presuppone tra l'altro la conoscenza del sistema, la disponibilità al dialogo e fiducia reciproca.

La CSRFC agisce in partenariato fin dalla sua nascita. Come nei progetti precedenti, la CSRFC coordinerà in modo accurato processi coerentemente orientati al consenso dei partner e

coinvolgerà tempestivamente tutti gli attori della formazione professionale commerciale.

Rendere fruibile il sapere al fine della pratica

Il trasferimento dei risultati della ricerca in materia di formazione professionale e delle conclusioni derivanti dai progetti di sviluppo (promozione di progetti SEFRI) deve essere intensificato e reso sistematico. Nel quadro del suo piano generale per l'ordinanza sulla formazione professionale di base 2022 la CSRFC è riuscita a fissare i relativi valori di riferimento e ad assicurare il collegamento con progetti del mondo scientifico e della pratica lavorativa.

Trovare un equilibrio tra standardizzazione e flessibilità

Le possibilità previste dalla legge federale sulla formazione professionale non devono essere inutilmente limitate. Le indicazioni per i processi di riforma devono poter essere applicate in maniera flessibile in linea con le esigenze dei vari rami, delle aziende e delle persone in formazione. La versione più recente del manuale «Il processo di sviluppo delle formazioni professionali di base» della SEFRI costituisce una buona base per i prossimi lavori. Alcune prime idee della SEFRI per l'attuazione del quadro fondamentale «Formazione professionale 2030» comprendono anche l'«accelerazione e la semplificazione» dei processi di riforma, «nuovi strumenti» e la «riduzione della regolamentazione».⁷



Roland Hohl
Presidente CSSPQ
Impiegata/impiegato
di commercio AFC

⁷ Presentazione di Josef Widmer, vice direttore SEFRI, in occasione del convegno autunnale della formazione professionale SEFRI del 28 novembre 2017

Herausgeber/Editeur/A cura di

Branche «Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica»



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

www.ov-ap.ch