Guida

Procedura di qualificazione «lavoro pratico prestabilito» (LPP)

per

Detailhandelsfachfrau/mann EFZ

Gestionnaire du commerce de détail CFC

Impiegata del commercio al dettaglio AFC / Impiegato del commercio al dettaglio AFC

Ramo di formazione e d’esame Trasporti pubblici

Unione dei trasporti pubblici (UTP)
15 ottobre 2024

Indice

1 Introduzione 3
2 Servizi coinvolti e relativi ruoli 3
3 Panoramica dei campi di qualificazione, contenuti, ponderazione e arrotondamento delle note 4
4 Preparazione alla procedura di qualificazione pratica 5
4.1 Contenuti esaminati 5
4.2 Esercizi di preparazione 5
4.3 Mezzi ausiliari consentiti e non consentiti 5
4.4 Preparazione sul posto di tirocinio 5
4.5 Convocazione agli esami 5
5 Giorno d'esame 6
5.1 Allestimento della sede d'esame: nel giorno d'esame, prima del suo svolgimento, la sede d'esame deve essere allestita secondo le disposizioni: 6
5.2 Abbigliamento 6
5.3 Identificazione 6
5.4 Atteggiamento nei confronti dei periti 6
5.5 Stato di salute personale 7
5.6 Svolgimento della procedura di qualificazione aziendale nell'ambito del tirocinio di commercio al dettaglio tp 7
5.6.1 Saluti e introduzione da parte dei periti 7
5.6.2 Svolgimento del lavoro pratico prestabilito 7
6 Notifica dei risultati 8
6.1 Mancato superamento dell'esame 8
6.2 Superamento dell'esame 9
6.3 Comunicazione dei risultati d'esame 9
7 Elenco dei link (ulteriori informazioni) 9

1 Introduzione

La presente guida è volta a fornire informazioni e supporto ai servizi coinvolti, in particolare ai candidati nonché agli altri servizi responsabili della formazione professionale, ai fini del corretto svolgimento della procedura di qualificazione dell'ambito d'esame «lavoro pratico prestabilito» per la professione di impiegata del commercio al dettaglio/impiegato del commercio al dettaglio AFC trasporti pubblici.

La guida è stata elaborata in stretta collaborazione con la capo perito e contiene istruzioni, indicazioni e mezzi ausiliari vincolanti per il corretto svolgimento dell'esame e la relativa garanzia di qualità.

Basi legali, documenti di ordine superiore
Sono rilevanti i seguenti documenti:

- Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (Stato: 1.01.2024)
- Piano di formazione (Stato: 27.06.2022)
- Disposizioni esecutive (27.06.2022)

I documenti in vigore corrispondenti sono disponibili alla pagina:

Download Center - BDS FCS (bds-fcs.ch)

La guida parte dal presupposto che i punti rilevanti dei documenti sopracitati siano noti e vi fa riferimento solo nella misura in cui essi incidano direttamente sull'organizzazione della procedura di qualificazione o laddove nell'ambito della guida vengano fornite precisazioni a tal proposito.

Gerarchia dei documenti: i documenti sopra elencati sono da considerarsi in ordine decrescente di priorità. In caso di eventuali contraddizioni, sono da ritenersi valide le disposizioni del documento di ordine superiore.

2 Servizi coinvolti e relativi ruoli

I Cantoni di Soletta (Svizzera tedesca), Vaud (Romandia) e Ticino (Svizzera italiana) nominano il capo perito a titolo accessorio su proposta di candidatura dell'UTP. Il direttore d'esame dell'ufficio cantonale della formazione professionale di Soletta/Vaud/Ticino è la massima autorità in materia di organizzazione dell'esame. L'esame delle conoscenze professionali si svolge sotto la responsabilità dei rispettivi Cantoni: per il Cantone di Soletta (Svizzera tedesca) a Olten, per il Cantone di Vaud (Romandia) a Nyon e per il Cantone Ticino (Svizzera italiana) a Bellinzona.

L'UTP è responsabile del settore della formazione e degli esami del trasporto pubblico e quindi in particolare dei corsi interaziendali nel settore del trasporto pubblico. Coordina inoltre la creazione e l'ulteriore sviluppo di documenti specifici per il trasporto pubblico da implementare nel settore.

login formazione professionale SA (login) è un'associazione di imprese svizzere del settore dei trasporti che opera nel campo della formazione e assume vari compiti:

- su mandato dell'UTP, effettua i corsi interaziendali (CI), inclusa la relativa qualificazione;
- fornisce supporto al capo perito nell'ambito dell'attuazione amministrativa dell'intera procedura di qualificazione;
- offre posti di tirocinio e a tal fine collabora su base contrattuale con imprese del settore dei trasporti. In tale ruolo, rappresenta i candidati nel processo legato alla procedura di qualificazione.

Il capo perito opera su mandato del Cantone di Soletta (Svizzera tedesca), del Cantone di Vaud (Romandia) e del Cantone Ticino (Svizzera italiana) ed è responsabile del corretto svolgimento degli esami nei confronti delle autorità esaminatrici cantonali. Gli esami devono essere svolti in conformità alle prescrizioni della relativa ordinanza in materia di formazione o del regolamento d'esame pertinente (disposizioni esecutive) nonché alle raccomandazioni della Scuola Universitaria Federale per la Formazione Professionale (SUFFP). Il capo perito recluta e dirige il team di periti d'esame, elabora i compiti d'esame, coordina gli esami e si assume la responsabilità per la formazione di base e continua dei periti d'esame.

I periti d'esame costituiscono il team di esperti, diretto dal capo perito. Hanno il compito di esaminare e valutare il lavoro pratico prestabilito e le conoscenze professionali ai fini della procedura di qualificazione. Svolgono il loro incarico in modo del tutto indipendente dall'azienda o dal datore di lavoro.

3 Panoramica dei campi di qualificazione, contenuti, ponderazione e arrotondamento delle note

Panoramica dei campi di qualificazione, contenuti, ponderazione e arrotondamento delle note

Procedura di qualificazione con esame finale
Impiegata del commercio al dettaglio AFC / Impiegato del commercio al dettaglio AFC

Ponderazione dei campi di qualificazione e nota dei luoghi di formazione	Ponderazione dei campi di competenze operative
Lavoro pratico prestabilito (LPP), 90 minuti 30% (nota determinante)	1) Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti (CCO A) e Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi (CCO C): Variante 1: 50% / Variante 2: 35% 2) Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B): Variante 1: 20% / Variante 2: 35% 3) Creazione di esperienze di acquisto (CCO E) oppure Gestione di negozi online (CCO F): Variante 1 30% / Variante 2: 30%
Conoscenze professionali, 2 ore (120 minuti) 30%	1) Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti (CCO A): 50% 2) Gestione e presentazione di prodotti e servizi (CCO B): 25% 3) Interazione nell'azienda e nel ramo (CCO D): 25%
Cultura generale*, 30 minuti 10%	Valutazione dei campi parziali (nota scolastica relativa alla cultura generale, lavoro di approfondimento ed esame finale) conformemente al Programma nazionale per l'insegnamento della CULTURA GENERALE Impiegati del commercio al dettaglio AFC
Nota dei luoghi di formazione 30%	a. Nota relativa alla formazione professionale pratica: 25% b. Nota relativa all'insegnamento delle conoscenze professionali: 50% c. Nota relativa ai corsi interaziendali: 25%

Le note dei singoli campi di qualificazione, la nota dei luoghi di formazione nonché la nota complessiva sono arrotondate a un decimale.

Le voci menzionate negli atti normativi in materia di formazione sono arrotondate alla nota intera o alla mezza nota.

Art. 34 cpv. 2 OFPr
Note diverse dalle note intere o dalle mezze note sono ammesse soltanto per medie basate sulle valutazioni che derivano dalle singole voci dei corrispondenti atti normativi in materia di formazione. Le medie sono arrotondate al massimo a una cifra decimale.
Nota: per atti normativi in materia di formazione si intendono l'ordinanza in materia di formazione e il piano di formazione.

* Voci conformemente all'art. 20 cpv. 1 lettera c dell'ordinanza in materia di formazione Impiegata del commercio al dettaglio AFC / Impiegato del commercio al dettaglio AFC (cfr. anche il Programma nazionale per l'insegnamento della CULTURA GENERALE Impiegati del commercio al dettaglio AFC)

4 Preparazione alla procedura di qualificazione pratica

4.1 Contenuti esaminati

La procedura di qualificazione aziendale è orientata alla pratica e si basa sulle attività dei tre anni di tirocinio. I contenuti della procedura di qualificazione si basano sulle attività che la persona in formazione ha svolto sul posto di lavoro.

4.2 Esercizi di preparazione

Per prepararsi al meglio al lavoro pratico prestabilito, è possibile ripassare i seguenti documenti: esercizi di pratica professionale, fasi della vendita, servizio al cliente in base alle sue richieste, processi e organizzazione sul posto di lavoro, strumenti e sistemi di lavoro sul posto di lavoro, InfoPortal, conoscenze geografiche (sulla Svizzera e i Paesi limitrofi in relazione ai collegamenti ferroviari). Su www.login.org è inoltre disponibile una serie zero. La serie zero, oltre a indicare un possibile compito, presenta anche la griglia di valutazione del lavoro pratico prestabilito.

4.3 Mezzi ausiliari consentiti e non consentiti

Durante il lavoro pratico prestabilito, sono consentiti i seguenti mezzi ausiliari di uso comune a livello locale: tutti i prospetti, Intranet, InfoPortal e smartphone per l'utilizzo/la spiegazione delle app dei tp.

Durante il lavoro pratico prestabilito è vietato effettuare telefonate e chiedere consiglio ai colleghi di lavoro. È altresì vietato effettuare registrazioni con uno smartwatch. In caso di abuso viene assegnata la nota 1.

4.4 Preparazione sul posto di tirocinio

Si consiglia di iniziare per tempo la preparazione al lavoro pratico prestabilito. Non è importante solo la teoria, ma anche saper mettere in pratica le conoscenze teoriche. Ripassare la documentazione come gli esercizi di pratica professionale, la documentazione dei corsi interaziendali, nonché esercitare le competenze operative è molto utile per prepararsi alla procedura di qualificazione aziendale.

4.5 Convocazione agli esami

La convocazione agli esami, con l'indicazione precisa di data, orario e luogo, avviene mediante Time2Learn. Di norma, la procedura di qualificazione aziendale si svolge sul luogo di lavoro della persona in formazione. Per le persone in formazione della carriera Consulenza alla clientela, la procedura di qualificazione aziendale si svolge presso lo sportello del luogo di lavoro. Le persone in formazione della carriera Assistenza clienti eseguono invece il loro lavoro pratico prestabilito a bordo di una carrozza ferroviaria.

La finestra temporale utile per lo svolgimento della procedura di qualificazione è tra la fine di aprile e la fine di maggio. Non è possibile spostare la data d'esame. La data è fissata in modo da cadere in un giorno di lavoro, e non in un giorno di scuola. Le persone in formazione dovrebbero ricevere la convocazione entro il 31 marzo (qualora ciò non avvenga, si prega di segnalarlo all'indirizzo planung@login.org).

5 Giorno d'esame

5.1 Allestimento della sede d'esame: nel giorno d'esame, prima del suo svolgimento, la sede d'esame deve essere allestita secondo le disposizioni:

Carriera Consulenza alla clientela	Carriera Assistenza clienti
Preparazione di uno sportello di vendita a parte disponibile per 90 minuti (area delimitabile)	Carrozza ferroviaria ricoverata separatamente; il luogo viene comunicato nella convocazione
Posizionamento di un cartello con la scritta «Situazione di esame»	-
Consumo di cibi e bevande (p. es. possibilità di bere durante l'esame) in conformità alle direttive del punto vendita	Consumo di cibi e bevande (p. es. possibilità di bere durante l'esame) in conformità alle direttive valide a bordo del treno
Spetta ai candidati risolvere piccoli problemi tecnici e svolgere compiti di manutenzione (p. es. ricaricare la carta)	Spetta ai candidati risolvere piccoli problemi tecnici e svolgere compiti di manutenzione (al cellulare)
Tutti i giustificativi/biglietti devono essere elaborati secondo i processi validi sul posto (stampa, archiviazione nel dossier ecc.)	-
Preparazione di una sedia per il secondo perito d'esame alle spalle del candidato	-

5.2 Abbigliamento

Abbigliamento di servizio e aspetto: conforme alle direttive aziendali.

5.3 Identificazione

Presentazione di un documento d'identità nel giorno d'esame (accettabile anche AG FVP).

5.4 Atteggiamento nei confronti dei periti

I periti d'esame lavorano a loro volta nei trasporti pubblici e nel giorno d'esame agiscono su mandato delle organizzazioni d'esame cantonali. Nella fase di pianificazione ci si assicura che i periti d'esame non abbiano alcun rapporto personale con i candidati. Se tuttavia si presentasse una tale situazione, il candidato ha il diritto di richiedere che la persona in questione venga sostituita. Dopo l'esame, i periti d'esame non forniscono informazioni sui risultati, in quanto si tratta di informazioni riservate. I periti d'esame forniscono istruzioni che devono essere tassativamente seguite. La gestione dei tempi è di loro competenza.

5.5 Stato di salute personale

Qualora alla data d'esame il candidato fosse malato, dovrà preventivamente annullare la propria iscrizione mediante il contatto indicato nella convocazione.

In sede d'esame, i periti d'esame chiederanno ai candidati se si sentono fisicamente in condizione di sostenere l'esame. Qualora un candidato si sentisse male, potrà decidere in quel momento di sospendere e rimandare l'esame.

5.6 Svolgimento della procedura di qualificazione aziendale nell'ambito del tirocinio di commercio al dettaglio tp

5.6.1 Saluti e introduzione da parte dei periti

Il perito d'esame introduce l'esame con i saluti e presenta l'altro perito. Viene quindi controllato il documento d'identità e il candidato viene interrogato sul suo stato di salute. Dopo alcune informazioni generali sullo svolgimento della prova, l'esame ha inizio.

5.6.2 Svolgimento del lavoro pratico prestabilito

In base alla variante 1 con orientamento E delle disposizioni esecutive, la procedura di qualificazione per impiegata e impiegato del commercio al dettaglio AFC nei tp è strutturata come segue:

Voce	Campi di competenze operative	Variante 1		Variante 2	
		Durata	Ponderazione	Durata	Ponderazione
1	A Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti C Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di cono-scenze su prodotti e servizi	40 min.	50%	30 min.	35%
2	B Gestione e presentazione di prodotti e servizi	20 min.	20%	30 min.	35%
3	Orientamento E: Creazione di esperienze di acquisto oppure Orientamento F: Gestione di negozi online	30 min.	30%	30 min.	30%

Nella tabella seguente sono definiti con maggiore precisione i compiti per ogni campo di competenze operative:

Voce	Campi di competenze operative	Metodo	Ponderazione
1	A: Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti	2 giochi di ruolo (40 minuti) Un perito d'esame interpreta il ruolo del cliente, mentre l'altro prende nota delle osservazioni nella griglia d'esame.	50%

2	B: Gestione e presentazione di prodotti e servizi Opzione 1: analizzare una presentazione di prodotti o servizi	Colloquio professionale senza compito di preparazione (20 minuti) In questo caso si tratta di un colloquio professionale e il perito d'esame abbandona i panni di cliente per riprendere subito il ruolo di specialista del settore	20%
3	Orientamento E: Creazione di esperienze di acquisto	Gioco di ruolo e compito pratico (30 minuti) Un perito d'esame interpreta il ruolo del cliente, mentre l'altro prende nota delle osservazioni nella griglia d'esame. Nel compito pratico, il candidato illustra le sue idee per una promozione delle vendite di un determinato prodotto. Vengono valutate le idee, la pianificazione, la valutazione del successo e le eventuali misure di miglioramento (riflessione) della promozione.	30%

6 Notifica dei risultati

Le note vengono notificate ai candidati alla fine di giugno, direttamente dal Cantone di competenza.

6.1 Mancato superamento dell'esame

Le persone in formazione vengono informate precedentemente rispetto alla notifica degli esami superati, tramite una lettera che illustra la procedura di ricorso e opposizione specifica per il Cantone in questione.

- Contatto con l'azienda di tirocinio
- Consultazione degli atti: è possibile consultare gli atti presso il capo perito. È consigliabile farlo in particolare quando non si riesce a comprendere perché l'esame non sia stato superato. Se invece già durante l'esame si era avuta l'impressione che non stesse andando bene, non vale la pena consultare gli atti. Ha senso solo nel caso in cui, nonostante un'impressione molto positiva, l'esame sia stato valutato negativamente.
- Ricorso: un possibile passo ulteriore è il ricorso. Un eventuale ricorso deve essere presentato entro 10 giorni dalla ricezione del risultato dell'esame, in forma scritta, presso la commissione di ricorso della formazione professionale del Cantone Ticino Il ricorso deve essere motivato e deve contenere una richiesta. Per coprire i costi di gestione della procedura, è necessario versare un'anticipazione delle spese pari a CHF 800. Tale importo sarò rimborsato solo in caso di esito positivo del ricorso.

6.2 Superamento dell'esame

Le persone in formazione possono consultare il risultato dettagliato d'esame sul sito web del Cantone Ticino Informazioni conformi alla comunicazione contenente le informazioni aggiuntive.

6.3 Comunicazione dei risultati d'esame

Per ragioni di riservatezza, i risultati possono essere comunicati direttamente solo alle persone in formazione.

Le persone in formazione sono pregate di comunicare attivamente i propri risultati.

- Formatore/trice professionale sul posto di lavoro: a loro interessa molto sapere come sono andati gli esami delle persone che hanno seguito durante la formazione;
- Consigliere/a di formazione di login: per la cerimonia di conclusione del tirocinio viene presentato l'AFC conseguito;
- posto di lavoro futuro: per le candidature alla posizione successiva.

7 Elenco dei link (ulteriori informazioni)

- Calcolatore: https://www.bds-fcs.ch/it/Media-digitali/Download-Center?download=234
- Video sulla PQ: https://www.bds-fcs.ch/images/content/Grundbildung/PraesentationQVverkauf2022_i.mp4