

**società impiegati
commercio**

*muovere l'economia. per me.
in ticino.*

Rapporto
**d'at
tivi
tà 20
22**

Sommario

Prefazioni

- 4 Contributi da Sic Svizzera
- 5 Presidente Sic Ticino: La recessione incombente e i 150 anni di Sic Svizzera
- 6 Direttrice Sic Ticino: Partire da sé

Risorse e servizi

- 9 Personale
- 10 Organizzazione rinnovata
- 10 Logistica

Politica sociale e sindacale

- 12 Trattative e CCL
- 14 Soci Sic Ticino

Sviluppo professionale

- 16 Le sfide del futuro
- 18 I nostri corsi di formazione continua
- 21 Bilancio delle competenze commerciali

Formazione di Base

- 24 Riforme alle porte
- 28 Formazione pratica per le Scuole Medie di Commercio
- 31 Formazione duale
- 34 Segretariato logistico esami

Innovazione e sviluppo

- 36 Introduzione
- 37 Progetti



Prefazioni

Contributi da Sic Svizzera

La Società degli impiegati del commercio Svizzera funge da centro di competenza per la formazione e la professione nel settore economico-aziendale e nel commercio al dettaglio. Offre ai suoi soci e clienti consulenza e informazioni su questioni riguardanti la loro carriera. Rappresenta inoltre i lavoratori impiegati in circa 40 contratti collettivi di lavoro e si impegna per rafforzarne le opportunità sul mercato del lavoro. In quanto organo responsabile o corresponsabile di diversi esami che portano a un attestato o a un diploma federale, svolge un ruolo attivo nello sviluppo del sistema di formazione svizzero.

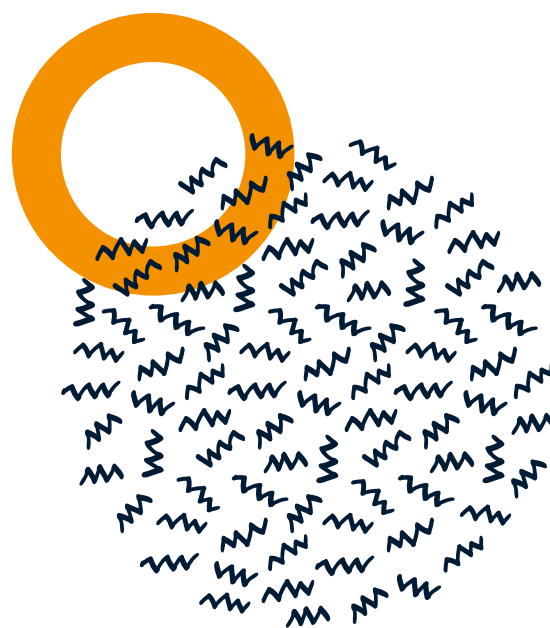
Poiché il mondo del lavoro sta cambiando più velocemente che mai, la chiave per mantenere l'idoneità al mercato lavorativo è la formazione continua. L'obiettivo della Società svizzera degli impiegati del commercio è quello di sostenere i professionisti in questo senso e di rappresentare i loro interessi in modo adeguato e moderno.

Daniel Jositsch, Presidente Sic Svizzera

Il 14 aprile 1873, dalla fusione delle associazioni locali di giovani commercianti che si erano formate negli anni 1860, nasceva l'«Unione svizzera degli impiegati del commercio». Nel 2023 Società degli impiegati del commercio Svizzera festeggia 150 anni e guarda indietro a una storia movimentata e ricca di successi.

Tra i più importanti ambiti di attività della Società rientravano, allora come oggi, l'impegno per una politica sociale ed economica, e per una formazione moderna e proiettata nel futuro che tratti i professionisti - uomini e donne, ricchi e poveri, giovani e anziani - in modo equo.

Christian Zünd, CEO Sic Svizzera



La recessione incombente e i 150 anni di Sic Svizzera

Claudio Moro, Presidente Sic Ticino

Nel 2023 la Svizzera entrerà in recessione. Gli indicatori, da tempo chiari, vanno in questa direzione. La Banca Nazionale non sta contrastando questa tendenza; le sue azioni mirano a ridurre l'inflazione. L'economia continua poi a essere scossa dai fallimenti bancari, ultimo in ordine di tempo Credit Suisse. Frequenza e regolarità di questi disastri sono diventati una triste consuetudine. L'avidità di manager e azionisti, che avallano strategie aziendali scellerate, porta con sé rischi elevati, non gestibili. Da tempo mobilità, flessibilità e aggiornamento continuo sono requisiti necessari per chi è attivo nel complesso mondo del lavoro. In questo contesto, credo che i giovani in formazione possano avere soddisfazioni e successo nella professione solo se sapranno seguire le loro passioni, i loro interessi. Al momento di scegliere la formazione e la professione, meglio quindi fare astrazione dalle logiche del mercato e dell'economia.

A livello svizzero, la Società degli impiegati del commercio è stata costituita il 14 aprile 1873 a Lucerna. Quest'anno si festeggiano i 150 anni di attività. Il mondo è cambiato, ma l'impegno è sempre stato quello di sostenere e promuovere una formazione professionale moderna e orientata alle persone, così come una politica economica e sociale solidale ed equilibrata. Ma in futuro, a livello nazionale, ci sarà ancora spazio per la nostra associazione? Difficile fare previsioni di lungo periodo e difficile si sta rivelando il lavoro di riorganizzazione delle strutture interne e dell'offerta di servizi.

Il processo è in corso, ma fatica a concretizzarsi in un progetto convincente. Le aspettative dei soci sono cambiate nel tempo in modo radicale: al centro dell'attenzione non vi è più la solidarietà, ma l'interesse dei singoli per una formazione e un supporto utili allo sviluppo della carriera professionale.

In Ticino la Società impiegati del commercio (Sic Ticino) ha iniziato la propria attività nel 1909 e a metà degli anni 90 ha professionalizzato l'organizzazione. Nel 2012, con la fusione delle quattro sezioni regionali, è nata la Società degli impiegati del commercio - Sezione Ticino. Grazie ai nuovi compiti che ci vengono assegnati dal Cantone nell'ambito della formazione professionale di base, a Bellinzona è ancora in corso un rafforzamento della struttura. Uno sviluppo che motiva e dà nuove energie. Mantenere alte le competenze, gestire lo sviluppo tecnologico, offrire nuovi percorsi di formazione continua all'altezza delle aspettative di chi opera in un mondo del lavoro competitivo è necessario per far crescere la nostra Associazione. Direi che a livello regionale siamo in controtendenza rispetto a quanto stiamo vivendo a livello nazionale. Siamo molto soddisfatti del lavoro svolto e dei risultati ottenuti. Direzione e collaboratori di Sic Ticino, un gruppo che aumenta ancora effettivi e competenze, merita un caloroso ringraziamento e la nostra ammirazione. Un grazie anche ai colleghi di Comitato per la dedizione e l'impegno a favore di Sic Ticino, un'Associazione che si propone di continuare a lavorare per sostenere lo sviluppo economico e sociale della regione.



Partire da sé

Sabrina Guidotti, Direttrice Sic Ticino

Nuove condizioni quadro e nuovi bisogni - pensiamo alle nuove ordinanze della Formazione di Base che stravolgono contenuti e metodi, alla pervasiva e irrinunciabile digitalizzazione che rivoluziona modalità e tempi di lavoro, alla penuria di manodopera qualificata, alla necessità da parte delle aziende di mantenere aggiornate le competenze dei propri collaboratori - ci impongono la necessità di adattare continuamente la nostra offerta e ci stimolano a garantire nuovi o più performanti servizi e prodotti ai nostri soci, ai clienti privati e istituzionali e al territorio nel suo insieme.

Evolvere e crescere (non necessariamente quantitativamente) è una responsabilità che ci è affidata dai nostri numerosi portatori di interessi: la cogliamo con onore, impegno e ambizione, nell'intento di dare risposte costruttive, utili e di qualità.

“Ripensare” ai prodotti e ai servizi offerti così come alle modalità con le quali sono progettati e implementati non è un esercizio astratto e privo di contestualizzazione, al contrario, interroga la nostra natura e ci obbliga, in primis, a ripensare a noi, alla nostra identità profonda, ai nostri valori intrinseci. Partire da sé è necessario per capire il punto di contatto tra noi e il mondo.

Questo è esattamente il punto da dove si parte per esplorare il mondo e crescere nella coerenza con se stessi. Solo se prima abbiamo capito chi siamo, possiamo darci ali per volare senza perderci.

Durante l'anno che si è concluso, abbiamo investito tempo e risorse per riflettere su di noi e sui nostri valori. Credo valga la pena condividere questa riflessione identitaria con tutti gli attori: noi siamo il Centro di competenza che sostiene lo sviluppo professionale e di carriera delle persone attive nel settore impiegatizio e della vendita, rappresentandone i loro interessi.

Approcciamo in maniera sistemica il rapporto fra lo sviluppo di carriera e il posizionamento delle professioni che riferiscono a noi nel mercato del lavoro. Siamo altresì interpreti di un concetto di sostenibilità che vuole unire aziende, individui e territorio attraverso una continua ricerca e sviluppo di modelli innovativi.

Quattro valori orientano i nostri comportamenti e il nostro agire: innovazione, apertura, sostenibilità e competenza.

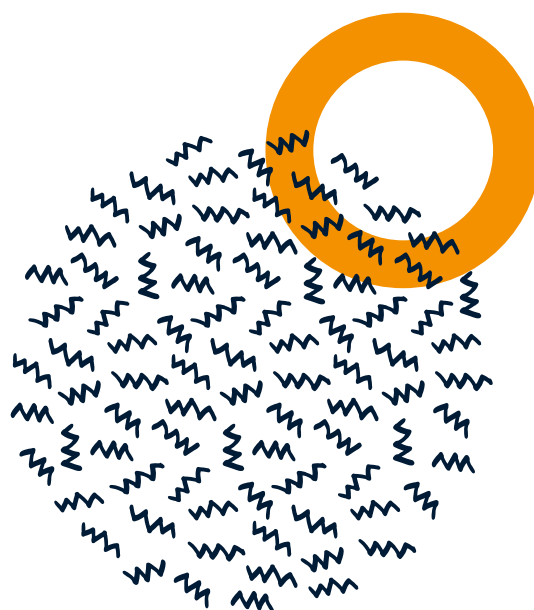
L'**innovazione** nutre la nostra curiosità e voglia di esplorare, ci dà la spinta per decostruire l'evidenza, ci porta ad agire in maniera proattiva e trasversale ai nostri ambiti di attività e multidisciplinare, fa sua la necessità di co-costruire offerte e servizi e ci rende co-responsabili nell'agire dell'organizzazione.

L'**apertura** porta con sé la volontà di leggere il contesto in maniera sistemica, ci rende disponibili ad accogliere l'altro - il cliente, i mandanti, il sistema formativo - nelle sue manifestazioni di bisogno, desiderio, volontà, ci porta a ricercare alleanze sul territorio in maniera propositiva, piuttosto che rivendicativa, e ci sprona a lavorare con flessibilità.

La **sostenibilità** ci sprona ad agire secondo principi di: efficienza economica (ad esempio razionalizzando processi per liberare risorse verso progetti di innovazione nella didattica); responsabilità ecologica (ad esempio sviluppando il concetto di mobilità lenta e uso dei mezzi di trasporto verso il posto di lavoro e promuovendo le energie rinnovabili presso le nostre infrastrutture); solidarietà sociale e culturale (ad esempio aumentando i momenti di condivisione con i collaboratori e potenziando benefit a loro vantaggio).

La **competenza**, per finire, è il valore che ci muove nel promuovere le migliori risorse individuali, nell'integrare le competenze di tutti su attività interconnesse e trasversali, nel valorizzare i punti di forza e lavorare sulle aree di miglioramento, nel presentare e rendere visibili all'esterno le competenze dell'organizzazione e nel premiare il risultato collettivo.

Esplicitato il nostro essere intrinseco e coscienti del nostro radicamento, siamo pronti ad intraprendere il cammino di evoluzione che ci è richiesto, esortati da una massima di Victor Hugo che suggerisce: **"Fate come l'albero, che cambia le foglie e conserva le radici. Cambiate le vostre idee e conservate i principi"**.





Risorse e servizi



Personale

Antonella Pitta, Responsabile Finanze

Barbara Morotti da formatrice/coach nelle aziende di pratica commerciale ne è diventata coordinatrice; a completare il team è arrivata Annalisa Zannette nella funzione di formatrice/coach.

Ad agosto 2022 è stata assunta Laura Lardi, nel doppio ruolo di responsabile del marketing e di coordinatrice nel Team Organizzazione Formazione (TOF) e Segretariato.

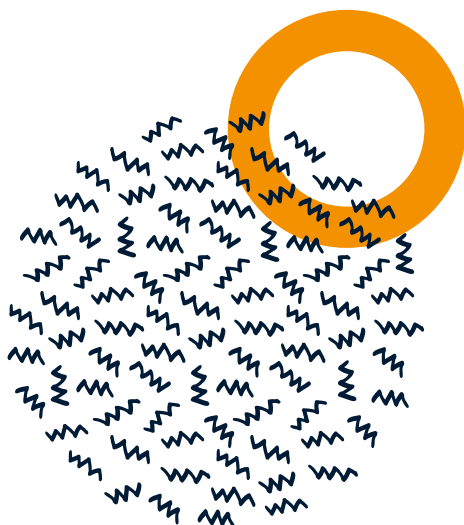
Bryan Pescia Reyes, arrivato in Sic Ticino con un contratto di stage, dopo aver concluso brillantemente il suo percorso, è stato assunto con un contratto a tempo indeterminato. Stesso discorso per Stefano Girolamo, con un contratto di tirocinio al 3° anno, ha concluso la sua Formazione di Base e primeggiato agli SwissSkills come miglior im piegato di commercio a livello svizzero; entrambi sono stanti inseriti nel team del Segretariato.

Teresa Ortelli, formatrice e coordinatrice delle piattaforme di rilevamento per il bilancio delle competenze commerciali, attività svolta da Sic Ticino su incarico dell'ufficio delle misure attive del Canton Ticino, ha assunto la nuova funzione di responsabile dello sviluppo professionale, lasciando la sua posizione a Camilla Leoni che le è subentrata; a completare il team è arrivata come formatrice/coach junior, Selma Jarmorini.

Francesca Terri, esperta in didattica e progettista della formazione in Sic Ticino, è diventata responsabile del neonato Settore Innovazione e Sviluppo.

Nel 2022 un importante traguardo è stato raggiunto da Lorenza De Gottardi, formatrice, responsabile organizzazione e pianificazione nelle piattaforme di rilevamento, che ha festeggiato i suoi "primi" 10 anni di attività in Sic Ticino; mentre Tamara Pedrazzoli Bernasconi, Responsabile della Formazione di Base Servizi e Amministrazione (S&A), capo perito S&A e responsabile della qualità, ne ha festeggiati ben 15.

A fine anno il personale occupato in Sic Ticino era di 29 collaboratori corrispondenti a 23,75 UTP, a cui si aggiungono due apprendisti.





Organizzazione rinnovata

Sabrina Guidotti, Direttrice

Già nel 2021 sono stati avviati i lavori per una riorganizzazione dell'organico tenendo conto delle nuove esigenze.

Nei primi mesi del 2022 è stato finalizzato il lavoro con l'elaborazione di un nuovo organigramma che è stato presentato al personale il 9 maggio 2022 e che permette di:

- > garantire un pieno allineamento fra i mandati istituzionali e le attività svolte dallo staff e dal personale esterno (es. formatori).
- > ottimizzare l'impiego delle risorse umane necessarie, con risparmio sui costi di struttura.

- > assicurare un forte impulso all'innovazione dei programmi e della didattica, attraverso una funzione deputata che, interagendo con le funzioni di linea, crei le condizioni necessarie e sviluppi progetti.
- > separare le funzioni di supporto segretariale, da quelle di supporto all'erogazione, chiarendo responsabilità e ruoli e assicurando un focus migliore sui risultati.
- > mantenere un coordinamento unitario di tutte le funzioni trasversali.
- > creare una funzione HR che garantisca il presidio delle politiche del personale e ne curi lo sviluppo delle competenze e del potenziale.



Logistica

Nella primavera sono stati inaugurati i nuovi spazi esterni che, con il coinvolgimento di un architetto paesaggista, sono stati pro-

gettati per ottimizzare l'uso anche esterno del Centro di formazione (pergola, tavoli e panchine, fontana, piante ad alto fusto e rivisitazione degli spazi verdi).



Politica sociale e sindacale

Trattative e CCL

Stefano Peduzzi, Delegato Politica Contrattuale

Nel 2022 l'attività in seno alle numerose commissioni paritetiche di cui Sic Ticino è partner contrattuale è stata caratterizzata da alcune tensioni. In generale, si è assistito ad una certa resistenza da parte dei datori di lavoro nell'adeguare i salari minimi al notevole rincaro intervenuto dopo anni di stabilità del costo della vita.

Spedizioni

Il contratto collettivo è stato disdetto dalla parte padronale in seguito all'impossibilità di riunire sotto lo stesso contratto le due principali associazioni di categoria. Il tentativo di conciliazione, esperito dal Consigliere di Stato Christian Vitta, non ha permesso di trovare una soluzione, per cui nel settore vige attualmente il contratto normale di lavoro emanato dal Cantone, nel quale sono stati ripresi i minimi salariali previsti dal contratto collettivo decaduto.

Lavoro temporaneo

Nel settore del lavoro temporaneo la principale tematica continua ad essere quella del coordinamento fra i vari contratti collettivi di lavoro applicabili ai lavoratori collocati dalle numerose agenzie che aderiscono al contratto collettivo nazionale. Attualmente la commissione effettua i controlli e invia alle altre commissioni i rapporti di controllo per l'adozione delle misure di loro competenza.

Pulizie e facility services

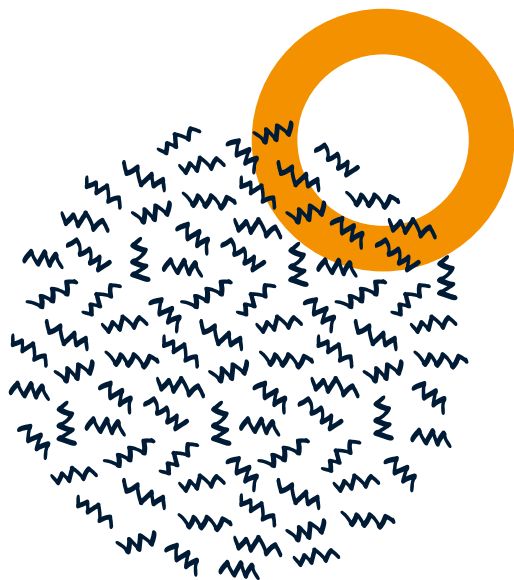
Nel settore delle imprese di pulizia sono proseguite le trattative per il rinnovo del contratto, che dovrebbe avere luogo nel 2023. La maggiore difficoltà risiede nella retribuzione del tempo necessario per spostarsi da un luogo di lavoro all'altro. Le parti avevano trovato un compromesso concordando la piena retribuzione del tempo di trasferimento qualora esso non sia superiore a un'ora. La SECO non ha tuttavia accettato tale pattuizione, costringendo le parti a riaprire la trattativa su questo specifico aspetto contrattuale.

Impiegati di commercio

Nel settore degli impiegati di commercio si segnala l'abbandono della presidenza della Commissione paritetica da parte di Franco Cavadini, sostituito da Christian Burkhalter.

Per quanto concerne i lavori della Commissione, proseguono gli approfondimenti della questione relativa al telelavoro, segnatamente in relazione all'obbligo di timbratura delle ore di lavoro effettivamente svolte dal lavoratore.

Altri temi in discussione sono il potenziamento del segretariato gestito da Sic Ticino e la possibilità di estensione del contratto collettivo ad altre associazioni di categoria (avvocati, fiduciari, ecc.).



Commercio al dettaglio

Nel corso del 2022 il Tribunale federale ha sancito l'impossibilità di vincolare il contratto collettivo di lavoro alla nuova legge cantonale sull'orario di apertura dei negozi. Questa decisione, unitamente all'opposizione da parte del sindacato OCST all'estensione degli orari di apertura dei negozi, ha creato tensione in seno alla commissione paritetica.

Questi aspetti renderanno particolarmente delicata la trattativa per il rinnovo del contratto collettivo, che scade alla fine del 2023. Si segnala che nel contratto attualmente in vigore vi sono ancora dei salari di poco inferiori ai minimi stabiliti dalla legge.

Comitato di coordinamento sindacale

Il Comitato di coordinamento sindacale (CCS) sta proseguendo la riflessione relativa alla necessità di presentarsi in una nuova veste alle varie associazioni che ne fanno parte, nel tentativo di coinvolgere maggiormente i dipendenti pubblici.

Il tema che sta maggiormente interessando il Comitato è la prevista revisione delle prestazioni erogate dalla Cassa pensione cantonale. Il clima si sta surriscaldando grazie alla comparsa di nuovi soggetti contrari alla riduzione del tasso di conversione, soggetti che potrebbero scendere in campo in

occasione del prossimo rinnovo dei rappresentanti sindacali presenti nel consiglio di amministrazione della Cassa pensione cantonale.

Il Comitato si sta adoperando per sostenere il proprio operato in seno al Consiglio di amministrazione, partecipando a riunioni e prendendo posizione sui quotidiani.

Foxtown

Con il superamento della pandemia, l'attività è ripresa a pieno regime. I controlli da parte della Commissione paritetica procedono regolarmente, con alcune tensioni fra UNIA e parte padronale. Le divergenze sono poi state appianate in Commissione.

Soci Sic Ticino

Laura Lardi, Coordinatrice Organizzazione Formazione e Segretariato

Nel mese di giugno, Sic Ticino ha nuovamente potuto organizzare l'Assemblea ordinaria in presenza. È stato un piacere ritrovarsi dopo le restrizioni sanitarie dell'anno precedente.

In coda all'assemblea si è svolto un momento conviviale nei nuovi spazi esterni di Sic Ticino, inaugurati per l'occasione.

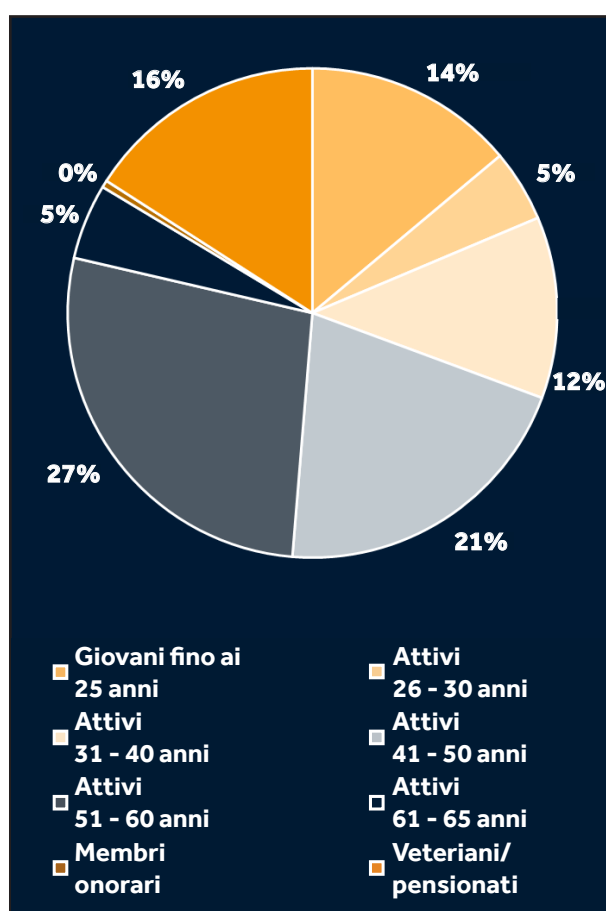
Gestione amministrativa e numeri

L'amministrazione dei soci verrà presto dotata di un nuovo tool per la gestione degli stessi.

Il numero totale dei soci al 31.12.2022 è di 1228 unità.

Il numero di donne è andato in crescendo nel corso degli anni e si attesta ora a 739 rispetto ai 489 uomini.

Qui di seguito si potrà visionare il grafico per categoria di appartenenza.





Sviluppo professionale

Le sfide del futuro

Teresa Ortelli, Responsabile Settore Sviluppo Professionale

Con la nuova organizzazione interna, anche il Settore della Formazione Continua ha rivisto la ripartizione di compiti, competenze e responsabilità tra tutti gli attori coinvolti.

Sic Ticino vuole restare competitiva nel mercato ed offrire corsi di qualità. Per questo dovrà mantenere uno standard elevato differenziandosi e fornendo un valore aggiunto ai partecipanti.


Il responsabile di materia. Per ogni ambito di attività (risorse umane, contabilità, eventi, digitale) collaboriamo con uno specialista di materia. Si tratta di una figura centrale che lavora a stretto contatto con i formatori e il responsabile didattico per sviluppare programmi coerenti con gli obiettivi formativi. Inoltre crea i materiali didattici e coordina le attività dei diversi formatori.

Il responsabile didattico invece si occupa di supervisionare il lavoro dei formatori e del responsabile di materia. Questo include la definizione degli obiettivi di apprendimento, la scelta dei contenuti, la selezione dei metodi di insegnamento e l'organizzazione dei tempi e delle modalità di svolgimento dei corsi. Partecipa alla selezione di formatori e supervisiona il loro lavoro per fornire il supporto necessario e garantire una formazione di qualità.

Il coordinatore della formazione continua lavora a stretto contatto con tutti gli attori coinvolti. Gestisce soprattutto i rapporti con i partecipanti, fornendo loro informazioni sul programma di formazione e il supporto necessario per offrire una formazione efficace. Garantisce inoltre che i corsi vengano eseguiti secondo i piani di formazione stabiliti e assicura un monitoraggio continuo, segnalando ai diversi referenti eventuali malfunzionamenti o modifiche, per allineare la formazione alle esigenze dell'organizzazione e dei partecipanti.

Il responsabile di settore coordina tutti gli attori coinvolti e, insieme a loro, delinea le piste per affrontare le sfide che emergono nel settore della formazione continua.

I formatori coinvolti nei nostri corsi sono oltre 120. Si tratta di specialisti riconosciuti nel proprio settore professionale che lavorano in aziende del territorio. Hanno un ruolo importante e, oltre alla loro esperienza professionale, devono saper utilizzare metodologie didattiche, possedere abilità comunicative ed essere capaci di coinvolgere attivamente i partecipanti per aiutarli a raggiungere gli obiettivi formativi.

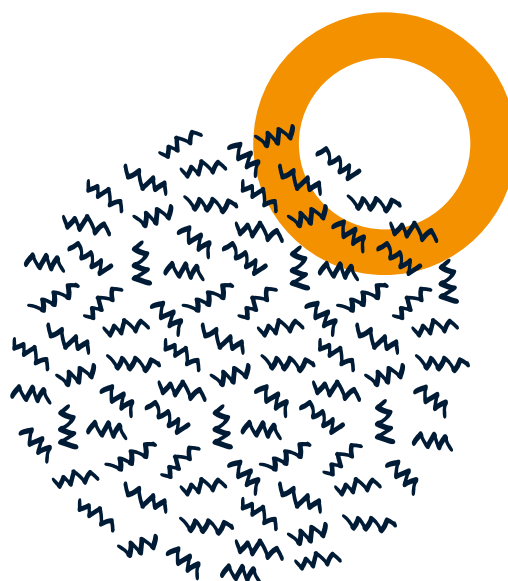


I nostri partecipanti. Annualmente gestiamo oltre 320 persone che si iscrivono ai nostri corsi. Un pubblico eterogeneo, per età, formazione, esperienza e provenienza che sceglie Sic Ticino come partner per la formazione e l'accompagnamento nella crescita professionale: si tratta di una grande sfida per noi.

Le esigenze del mercato del lavoro cambiano, evolvono rapidamente ed esigono programmi di formazione che si devono adattare di conseguenza.

Comprendere i bisogni delle imprese è fondamentale se si vuole progettare un'offerta formativa capace di dare risposta coerente alle tendenze in atto. La digitalizzazione fa emergere l'esigenza di nuove competenze e nuove figure professionali. Sic Ticino si propone di identificare le necessità di qualificazione del personale, avvertite dalle aziende del settore, e avviare la progettazione di un'offerta formativa innovativa, in grado di assicurare la professionalizzazione delle risorse umane; in un campo dove il reperimento di manodopera formato sembra essere molto critico.

Dopo l'esperienza durante la pandemia e parallelamente alla crescente diffusione della tecnologia, la formazione online sta diventando sempre più comune e richiesta. Una sfida ulteriore è quella di creare programmi di formazione blended efficaci e interattivi, che si integrino in un programma d'insegnamento equilibrato.



I nostri corsi di formazione continua

Manuel Calanca, Coordinatore Formazione Continua

Se da un lato la Formazione di Base permette di acquisire competenze generalistiche nel settore commerciale, attraverso i nostri corsi di formazione continua diamo la possibilità a chi desidera formarsi con Sic Ticino di professionalizzarsi in uno dei seguenti ambiti di specializzazione:

- > Le risorse umane
- > Le finanze e la contabilità aziendale
- > La logistica e le spedizioni
- > La vendita, il marketing ed eventi
- > Il commercio e la maturità

Oltre ai classici corsi di media/lunga durata, la nostra offerta formativa prevede anche delle conferenze formative che hanno come finalità quella di aggiornare, formare o approfondire diverse aree tematiche, come le risorse umane, il modo digitale, la contabilità o il marketing.

Anche la formazione dei nostri formatori nel 2022 è stata ulteriormente potenziata con la creazione di un programma annuale di "Palestre formative", con l'intento di formare dal punto di vista pratico i nostri formatori su temi come la didattica a distanza, i principi dell'accoglienza, l'utilizzo degli strumenti digitali nella formazione e molto altro...

Formazione nelle risorse umane

Nel 2022 è stato collaudato il nuovo impianto didattico del corso di Assistente delle ri-

orse umane. Formazione che ha dovuto essere rivista in termini di contenuti e durata in funzione dell'introduzione del nuovo regolamento d'esame per questa certificazione. Tale revisione è stata necessaria per avvicinare maggiormente le competenze richieste da chi esercita la professione nel campo dell'amministrazione del personale rispetto alle attuali esigenze delle aziende e di riflesso del mercato del lavoro.

La formazione è quindi stata riprogettata integrando nuovi contenuti e modificando alcune tassonomie di materia. Anche il materiale del corso è stato rivisto, introducendo per la prima volta un manuale di studio per questa specializzazione.

La prima sessione d'esame secondo il nuovo regolamento si è svolta nell'autunno 2022 con ottimi risultati a livello di Centro di formazione Sic Ticino. Per il futuro si tratterà di apportare alcuni elementi di miglioria emersi durante l'erogazione del corso.

Il percorso rivolto al conseguimento dell'attestato professionale federale di Specialista HR ha permesso a 20 partecipanti di diplomarsi ed ottenere questa importante certificazione. Nell'anno scolastico 2022/23 sono state avviate due classi con sede a Bellinzona e Lugano, raddoppiando quindi in numero di partecipanti rispetto alla prece-

Formazione nella contabilità e finanza

Nel 2022 è stata avviata una prima revisione delle nostre formazioni in questo ambito di specializzazione. Questa revisione si è resa necessaria, da un lato, per rendere maggiormente pratici i nostri corsi, garantendo la trasferibilità di tale conoscenze nel proprio contesto professionale e dall'altro, per differenziare la nostra offerta formativa dal punto di vista della "messa in pratica" rispetto alla concorrenza. Questa prima riflessione ha portato alla progettazione e successiva erogazione del corso "Contalab - laboratorio pratico di contabilità", integrandolo nel percorso formativo finalizzato al conseguimento del certificato Cantonale di contabilità.

Contalab porta i partecipanti ad acquisire tecniche e strumenti della contabilità a partita doppia partendo dalla gestione di giustificativi finanziari relativi ai primi anni di attività di una piccola impresa di pittura. Nello specifico, i partecipanti imparano a gestire la contabilità di questa azienda anche con l'ausilio di un software di contabilità professionale. Contalab offre quindi un'esperienza concreta di pratica contabile, utile a chi non possiede conoscenze specifiche sulla materia o a chi ha una base solo teorica, ma manca di pratica. La metodologia didattica scelta è quella induttiva: in gruppo o in autonomia, i partecipanti analizzano e provano a interpretare alcuni giustificativi e, solo successivamente, il formatore introduce gli elementi teorici e necessari per interpretarli e registrarli correttamente. In questo corso l'aula diventa un vero e proprio laboratorio, in cui i partecipanti si allenano, sperimentano, imparano dagli errori e trovano strategie per risolvere criticità o superare impasse, con la costante facilitazione di un coach e il confronto tra pari. Nel corso del 2023 il corso verrà ulteriormente sviluppato per allinearne i contenuti rispetto agli obiettivi richiesti dell'esame Cantonale di certificazione.

La riflessione verrà poi estesa anche alla formazione specialistica di Collaboratrice/tore qualificata/o della contabilità, rendendo il percorso maggiormente modulare rispetto ad altre formazioni in ambito contabile.

Formazione nel marketing, vendita ed eventi

Nel settore del marketing e vendita hanno preso avvio i seguenti corsi di perfezionamento professionale di:

- > Manager di eventi
- > Assistente digital & social media marketing
- > Specialista del commercio al dettaglio

Per le formazioni di Manager di Eventi e di Assistente digital & social media marketing è stata rafforzata la componente pratica attraverso un lavoro di progetto (project work). Durante la formazione i nostri corsisti hanno ricevuto il compito di realizzare un progetto da sottoporre ad un'azienda del Ticino. Il progetto ha permesso per la formazione di Manager di eventi di realizzare la 2a edizione del concorso Immagina-Ti e la relativa cerimonia di premiazione promossa da Sic Ticino in collaborazione con BancaStato. Per la formazione di Assistente digital & social media marketing i partecipanti hanno realizzato un progetto di comunicazione digitale per l'azienda Cetra Alimentari SA. Il team vincitore è stato premiato durante la cerimonia di fine anno dei corsi di formazione continua di Sic Ticino, che si è tenuta nel mese di giugno presso l'Auditorium Banca Stato di Bellinzona. In previsione dell'introduzione del nuovo regolamento d'esame per la formazione di Specialista del commercio al dettaglio, sono state gettate le basi per la riprogettazione di questo corso in funzione del nuovo programma quadro emanato a livello nazionale dall'associazione di riferimento. I lavori proseguiranno nel 2023, con l'obiettivo di poter avviare una nuova edizione con l'inizio dell'anno 2024.

Formazione nella logistica & spedizioni

Prosegue, con il secondo anno di formazione, il corso di Dichiarante doganale finalizzato al conseguimento dell'attestato professionale federale. Durante il secondo anno sono stati approfonditi soprattutto i temi della legge e tariffa doganale sulle differenti tipologie di merci. La formazione proseguirà anche nel 2023, quando nell'estate si svolgeranno presso il Centro di formazione Sic Ticino gli esami federali.

Una nuova edizione del corso è prevista nell'autunno 2023, sempre nella storica sede del Centro professionale commerciale di Chiasso.

Formazione nel commercio e maturità

Quest'area di attività è caratterizzata dal recupero della qualifica di impiegata/o di commercio ai sensi dell'articolo 33 della LFPr e 32 dell'ordinanza, e dalla formazione volta al conseguimento della maturità professionale - Tipo Economia.

Nell'anno 2022 sono stati avviati in questo settore i seguenti corsi:

- > Impiegata/ di commercio AFC Art.33 LFPr (1°anno)
- > Impiegata/ di commercio AFC Art.33 LFPr (2°anno)
- > Maturità professionale - Tipo economia (2°anno)

Per queste formazioni non vi sono state modifiche di rilievo alle rispettive ordinanze di formazione e relative procedure di qualificazione. La formazione di impiegata/o di commercio in prospettiva futura dovrà essere adattata alla nuova ordinanza che verrà introdotta a livello di Formazione di Base a partire dall'anno scolastico

2023/24. Rispetto alle qualifiche e riqualifiche professionali per adulti si avrà invece un tempo di transizione più lungo per l'adattamento dei piani di formazione delle scuole e associazioni organizzatrici.

Conferenze formative 2022

Nel 2022 è stato ideato un programma annuale di 17 Conferenze formative finalizzate all'aggiornamento "puntuale" su tematiche legate alle nostre professioni. Le conferenze sono state seguite da più di 300 persone. L'aspetto interessante di questi incontri, oltre alle tematiche e ai relatori di prestigio, è rappresentato dal costo. Infatti per gli associati Sic Ticino questi eventi sono gratuiti. Le Conferenze formative permettono di continuare a rimanere aggiornati su temi e procedure relativi al proprio contesto lavorativo.

Il programma di conferenze formative verrà riproposto anche nel 2023, con l'aggiunta di eventi legati alla sostenibilità aziendale e in materia di cambiamenti giuridici nell'ambito del diritto del lavoro o del sistema sociale Svizzero; abbinando degli incontri in presenza con delle serate a distanza in funzione della tematica affrontata.



Bilancio delle competenze commerciali

Team Bilancio delle Competenze Commerciali

Il 2022 è stato un anno di grandi cambiamenti, per Sic Ticino, ma anche per il Settore Rilevamento delle Competenze Commerciali. A metà anno infatti il team ha, a malincuore, salutato Teresa Ortelli che ha assunto il ruolo di Responsabile del Settore Sviluppo Professionale, lasciando il coordinamento a Camilla Leoni. Oltre a ciò, il Settore ha cambiato nome, diventando Bilancio delle Competenze Commerciali (BCC); un cambio di nome che non ha modificato l'essenza del percorso, ma definito meglio il suo obiettivo finale.

Questi cambiamenti si sono susseguiti in un contesto del mondo del lavoro altrettanto “fluidò”, caratterizzato dal periodo post pandemia. Le ripartenze, i nuovi contesti di lavoro e le nuove modalità di lavoro hanno contraddistinto l'anno appena concluso.

In questo senso le formatrici del Bilancio delle Competenze Commerciali sono state in prima linea nell'approfondire quanto stava avvenendo nel mercato del lavoro.

Come sono cambiati i profili richiesti dalle aziende attive sul territorio nel periodo post-pandemia? Come si muovono le imprese in un mondo sempre più digitalizzato? Di quali competenze deve disporre un impiegato di commercio per rimanere competitivo oggi? Come sono cambiate le modalità di selezione del personale? Come le aziende hanno implementato e regolamentato le nuove forme di telelavoro?

Per rispondere a tutti questi quesiti, il team ha deciso di uscire dai confini di Sic Ticino per raccogliere informazioni direttamente sul territorio. Ci sono state occasioni di scambio, abbiamo assistito a presentazioni sulla situazione economica del Cantone e abbiamo incontrato specialisti attivi nel mondo della selezione del personale.

L'obiettivo è stato raggiunto con l'acquisizione di nuovi strumenti e informazioni che ora vengono utilizzati nelle aule formative per accompagnare i partecipanti nell'acquisire maggiore consapevolezza rispetto a quelle che sono oggi le competenze richieste nel mercato del lavoro e nell'aver la giusta attitudine e motivazione.

Si usa dire che “cercare lavoro è un lavoro” e mai come oggi chi cerca lavoro deve attivarsi/agire in modo proattivo, consapevole, mirato e “originale”, deve distinguersi, piuttosto che limitarsi a rispondere in modo anonimo a decine di annunci.

Le competenze linguistiche

Tra gli elementi emersi durante queste esplorazioni di contesto, vi sono le conoscenze linguistiche; competenze indispensabili per le persone attive nel settore del commercio. Spesso, analizzando i percorsi professionali delle persone in cerca di impiego, si nota come uno tra gli elementi chiave rispetto ad un potenziale ricollocamento nel settore è legato alle conoscenze linguistiche, che fungono da spartiacque addirittura già in fase di candidatura.

Nel 2022 sono stati testati i livelli di inglese e tedesco dei partecipanti al bilancio competenze per un totale di 309 persone. Inoltre hanno effettuato il test singolarmente 60 persone per il tedesco e 18 per l'inglese inviate dai diversi uffici regionali di collocamento.

Competenze digitali

Dagli incontri con i partner del territorio emerge anche la questione dell'evoluzione della digitalizzazione. Sempre di più le aziende sono confrontate con problematiche legate alla cybersicurezza, alla digitalizzazione dei processi amministrativi, o alla gestione di modalità di lavoro online e chiedono personale formato in questo senso.

La messa in situazione offerta a tutti i partecipanti durante il Bilancio delle Competenze Commerciali permette di fare una fotografia delle proprie competenze digitali. Dall'esito della valutazione emergono eventuali gap formativi e, soprattutto, i partecipanti prendono consapevolezza dell'importanza delle competenze digitali, ormai imprescindibili nella quotidianità del proprio lavoro.

Competenze sociali e relazionali

È confermata inoltre, l'importanza sempre maggiore che hanno le soft skill (o competenze trasversali, sociali, relazionali, comunicative, ecc.) e come queste possano fungere da ago della bilancia in un potenziale colloquio di lavoro o in fase di selezione.

A parità di competenze tecniche, nella scelta di un/a candidato/a, sono le soft skill che fanno la differenza. In questo senso il team del BCC propone durante il percorso una serie di attività per accompagnare le persone in cerca d'impiego nell'identificazione e nella valorizzazione delle proprie competenze sociali.

Qualche dato

Nel 2022 sono stati organizzati a favore delle persone in cerca d'impiego iscritte agli uffici regionali di collocamento 41 percorsi di bilancio, svolti sull'arco di 3-4 settimane, per un totale di 492 posti disponibili.

I partecipanti effettivi sono stati 309. Il percorso ha permesso di individuare e stilare, in base agli esiti dei test e alla valutazione delle formatrici, il loro profilo professionale. I profili vengono segnalati ai consulenti di riferimento con l'indicazione dei bisogni emersi, per favorire il loro inserimento nel mercato del lavoro in base al loro grado di collocabilità.

- > Per il **15%** (46 partecipanti) si presuppone un inserimento a **breve termine**;
- > Per il **32%** (98 partecipanti) si presuppone un inserimento a **medio termine**;
- > Per il **39%** (120 partecipanti) si presuppone un inserimento a **medio termine** e, in quanto giovani con meno di 30 anni, sono stati segnalati per un percorso in **azienda di pratica commerciale**;
- > Nell'**11%** dei casi (34 persone) sono risultati dei profili che **esulano dal settore del commercio**.



Formazione di base



Riforme alle porte

Tamara Pedrazzoli Bernasconi, Responsabile Formazione di Base

Il Settore della Formazione di Base accoglie le nuove sfide e rilancia

Con l'implementazione delle nuove ordinanze impiegato/a di commercio al dettaglio AFC/CFP (2022) e impiegato/a di commercio AFC/CFP (2023) alle porte, ci siamo focalizzati sulle attività preposte alla continuità del settore.

Sono stati rinnovati i mandati con i rami di formazione e d'esame al livello nazionale (commercio al dettaglio) e ridefinite le attività in delega da parte del Cantone (corsi interaziendali vendita ed erogazione delle parti pratiche in seno alle aziende di pratica commerciale - APC per le scuole di commercio a tempo pieno) conformemente alle nuove direttive di impostazione della formazione pratica. Rinnovi e discussioni che sono stati fondamentali per avviare i lavori di progettazione didattica dei nuovi corsi.

Di fatto, sulla base degli scambi di informazioni con i vari partner della formazione a livello nazionale e cantonale del primo semestre, ci siamo preparati all'implementazione delle nuove ordinanze su tre fronti principali.

Corsi interaziendali commercio al dettaglio

Sulla base delle convenzioni stipulate con i singoli rami di formazione e con il prezioso contributo del Team Organizzazione Formazione (TOF), è stato fornito - oltre alle ordinarie attività organizzative e di logistica - il supporto ai responsabili di ramo e ai formatori per l'impostazione e l'uso degli strumenti (es: Moodle per i piccoli rami senza piattaforme proprie, e-test) e dei materiali (es: traduzioni) dei corsi del primo anno 2022/2023.

Un supporto, quello legato all'impostazione ed uso delle piattaforme digitali, possibile grazie alle competenze interne presenti e sulle quali si vorrà ulteriormente investire nel 2023, in quanto sempre più necessarie per svolgere alcune delle attività di competenza del TOF e per il coordinamento dei corsi interaziendali.

Corsi interaziendali di commercio e formazione in azienda

Nel 2022 si è implementato il progetto “Promozione e comunicazione delle nuove ordinanze per la parte aziendale della formazione” sotto il cappello della Commissione cantonale per la formazione nel commercio (CCPFC). Dopo la fase di raccolta e sistematizzazione delle informazioni, si è proceduto ad informare in modo mirato le aziende formatrici, i formatori dei corsi interaziendali e i vari partner della formazione.

I momenti informativi, sotto forma di webinar e newsletter, sono iniziati in autunno e si protrarranno nel 2023 anche sotto forma di aggiornamenti e/o consulenze ad hoc.

Per facilitare la comunicazione delle implicazioni nella formazione in azienda e per la promozione degli eventi formativi e informativi, si è predisposto l'allestimento di un nuovo sito web della CCPFC (www.ccpfc.ch), disponibile dalla primavera 2023.

Un sito che sarà di supporto anche per l'evasione di richieste e/o necessità puntuali che arriveranno e alle quali bisognerà essere pronti sia sui contenuti sia a livello di organico.

Le principali novità della Riforma 2023

Competenze operative

Focus su situazioni lavorative concrete al posto delle materie, nuove procedure di qualificazione, ...

Strumenti di attuazione per la pratica

Piano di formazione, incarichi pratici, griglia delle competenze, rapporti di formazione, strumenti di valutazione.

Cooperazione tra i luoghi di formazione

Coordinamento e controllo del processo di apprendimento in tutti i luoghi di formazione con strumenti adeguati.

Nuove competenze

Gestione progetti, coordinamento di processi, partecipazione a processi di cambiamento, sviluppo delle proprie competenze, curare e utilizzare le tecnologie digitali.

Impostazione dell'apprendimento

Apprendimento individuale, forme ibride di apprendimento, supporto e coaching, partecipazione a progetti, strumenti digitali, ...

Personalizzazione e flessibilità

Ambiti a scelta, opzioni, materie opzionali, portfolio personale, ...

Aziende di Pratica Commerciale (APC) e formazione pratica erogata

Le nuove ordinanze delle formazioni commerciali impattano anche sull'erogazione della formazione pratica erogata sia dai laboratori delle Scuole medie di commercio sia dalle APC (attualmente parti pratiche integrate - PPI).

Formazione pratica - modelli 3i	Nuova ordinanza	Vecchia ordinanza
Conoscenze professionali (parte scolastica)		
L1: unità di esercizi pratici CCO B-E	280 h	700 h
L2: lavori pratici scolastici	320 h	
ISP: materie scolastiche		
FPP - formazione nella pratica professionale integrata (L3)		
PPI - 3i (Laboratori e APC di Sic Ticino)	920 h	520 h
Totali	1520 h	1220 h

Una formazione laboratoriale pratica che dal 2023 dovrà essere rafforzata con ancora più **pratica**, più **realità** e maggiormente **coordinata** tra i luoghi di formazione.

Una riprogettazione necessaria per rendere praticabile il passaggio da 520 ore delle attuali PPI a 920 ore di formazione pratica professionale integrata per il profilo AFC (in aggiunta alle 600 ore di esperienza pratica sotto forma di esercizi e lavori a scuola).

In risposta a queste necessità Sic Ticino (si veda la sezione "Innovazione e sviluppo") ha presentato alla Divisione della formazione professionale un modello di formazione denominato "Il modello 2T: Training e Transfert" come progetto per la Formazione organizzata dalla scuola (FOS) in collaborazione con le Scuole Medie di Commercio.

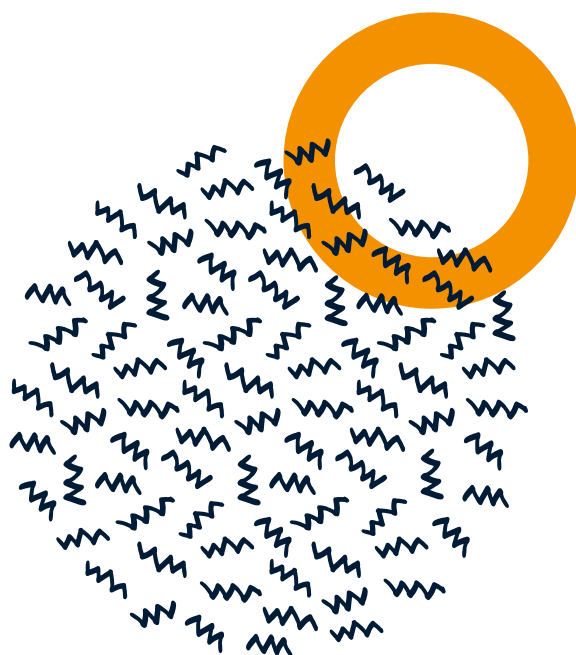
Un progetto - maturato anche sulla base delle esperienze e delle innovazioni portate nelle APC negli ultimi anni - che è stato condiviso prima di Natale e che ha posto le basi per reimpostare la formazione pratica (comprendente anche i corsi interaziendali, divenuti obbligatori anche per la FOS), inizialmente per le classi del primo anno 2023/2024.

Saremo chiamati di conseguenza a progettare nuovi percorsi e, visto che aumenteranno considerevolmente le giornate di formazione per partecipante da erogare, sarà necessario già dall'estate 2023 potenziare e formare il team dei formatori e predisporre gli spazi aggiuntivi necessari.

Panoramica delle giornate di corso erogate per ogni classe

Per classe	Vecchia ordinanza		Nuova ordinanza	
	Giorni di corso (settimane)		Giorni di corso (settimane)	
AFC	2° anno	15 gg (3 sett)	1° anno	10 gg (2 sett)
	3° anno	15 gg (3 sett)	2° anno	15 gg (3 sett)
	CI facoltativi	2 gg	3° anno	15 gg (3 sett)
			CI obbligatori	10 gg
	Totale	32gg, 240h + 16h	Totale	50 gg, 400h
Maturità	3° anno	10 gg (2 sett)	3° anno	15 gg (2 sett)
	Totale	10 gg, 80h	Totale	15 gg, 120h

Sfide che i collaboratori, in tempi e modalità diverse, stanno cogliendo o si stanno accingendo a farlo partecipando a progetti didattici, formazioni continue, come pure assumendo nuovi compiti (es. TOF) e/o ruoli.





Formazione pratica per le Scuole Medie di Commercio

Team Aziende di Pratica Commerciale (APC)

Nuovi metodi didattici e valutativi

Il lavoro di progettazione didattica iniziato nel 2021 è proseguito con la costruzione di una nuova messa in situazione progettata per le classi di III, il disegno di una metodologia di valutazione coerente con il nuovo impianto didattico e la sua conseguente sperimentazione. Inoltre sono stati confermati e consolidati i 6 differenti atelier - specifici momenti laboratoriali dedicati alle classi di II e III - che si realizzano al mercoledì o martedì di ogni settimana di stage (3 per ogni classe).

Lavoro di progettazione che ha fatto da “apripista” alla progettazione didattica necessaria in ottica di implementazione della Riforma che caratterizzerà i prossimi mesi e il primo di ciclo di formazione. Unitamente a questo si dovrà progettare una metodologia di valutazione che sia coerente con il nuovo impianto didattico, che punterà cioè alla verifica delle competenze acquisite nelle messe in situazione.

Le messa in situazione con le classi di III

È una giornata di lavoro qualsiasi. I collaboratori ricevono una mail in cui la Direzione li informa che, da un’analisi delle cifre di affari degli ultimi mesi, è risultata una situazione di perdita estremamente preoccupante. Sono quindi tutti invitati ad una riunione con l’obiettivo di discuterne in ottica risolutiva.

Prende così avvio la messa in situazione (MIS) che coinvolge le persone in formazione in una serie di attività funzionali agli obiettivi concordati nella fase iniziale con il direttore tra cui, a titolo esemplificativo, contrapporre fatturato e spese per acquisti privati, identificare i prodotti meno redditizi, proporre provvedimenti aziendali a carattere strategico-commerciale ed essere in grado di difenderli durante una presentazione, oppure organizzare riunioni puntuali con la Direzione al fine di aggiornarla sullo stato del progetto. Il punto di partenza rimangono gli obiettivi della Documentazione dell’apprendimento e delle prestazioni (DAP) che le Persone in formazione (PIF) devono raggiungere durante il III anno e, grazie all’integrazione tra l’attività di pratica commerciale e la gestione di un progetto, si attivano competenze interdisciplinari caratterizzanti il profilo professionale dell’impiegato di commercio, in particolare nell’individuazione di priorità nella pianificazione e nella relazione con interlocutori differenti.

La valutazione per competenze

Con il consolidamento della didattica per situazioni pensata per le classi di II è nata la necessità di disegnare uno strumento di valutazione che risultasse coerente e che permettesse di mantenere il focus sulle competenze attivate durante la MIS. Poiché la messa in situazione si svolge interamente come lavoro di gruppo, risultava inoltre importante che tale modalità di valutazione potesse offrire la possibilità al formatore di fornire feedback individuali alle PIF.

Partendo dagli obiettivi della DAP, raggiunti grazie alla messa in situazione, sono stati elaborati 7 mandati/incarichi che rappresentano idealmente una continuazione del trasloco del magazzino e che vengono presentati nell'arco di due mezze giornate.

Una settimana dopo la conclusione della MIS, ogni PIF individualmente deve svolgere, nell'arco di due mezze giornate, incarichi quali ricezione, compilazione, invio ed archivio del contratto di rete telefonica e internet, redazione di una lettera di invito a clienti e fornitori per l'inaugurazione del nuovo magazzino oppure la ricerca e il confronto di offerte per l'acquisto di sistemi informatici per 10 postazioni lavorative site nei locali del vecchio magazzino (ora adibiti ad ufficio open-space). Per poter svolgere i mandati le PIF devono utilizzare una serie di strumenti digitali già conosciuti durante la messa in situazione (Outlook, Teams, il pacchetto Office 365 ma anche il gestionale aziendale SAGE) favorendone un utilizzo attivo ed integrato.

Per consolidare la valutazione, il formatore usufruisce di una tabella excel nella quale sono indicati i criteri di valutazione, identificati per ciascun incarico e la loro relativa ponderazione, mentre la restituzione avviene in forma di colloquio con la persona in formazione e non ha, al momento, alcun influsso sulla valutazione finale ottenuta dalla PIF.

Lo strumento è stato sperimentato nell'autunno 2022 con una classe di III che aveva partecipato alla messa in situazione nel corso della primavera e successivamente introdotto nel programma dei primi tre corsi di II (primi mesi del 2023). I dati ottenuti hanno indicato che questa potrebbe essere una strada percorribile che deve tuttavia essere integrata con la valutazione delle competenze trasversali al momento non attivate dagli incarichi proposti. Nel corso dei prossimi mesi si valuterà anche se sia possibile integrare i mandati, gli strumenti digitali e la tabella di valutazione in un'unica piattaforma al fine di rendere il tutto più agevole e performante.



Gli atelier del martedì/mercoledì

La proposta formativa offerta dagli atelier prosegue con la modalità già sperimentata nel 2021: un vero e proprio laboratorio in cui, attraverso casi costruiti ad hoc, le PIF sono chiamate a sperimentare e a realizzare specifiche attività affrontando problemi, ostacoli e trovando le strategie per superarli.

È stata adottata la stessa formula per le due classi: mezza giornata di lavoro per azienda - una a settimana per le tre settimane di stage - differenziando i temi in funzione degli obiettivi dell'anno.

Al secondo anno, tre atelier su:

- > Gestione del magazzino e politica degli acquisti
- > Gestione dei dati e documenti
- > Comunicazione in azienda

Al terzo anno:

- > Consulenza alla clientela
- > Gestione del reclamo
- > Marketing di sé stessi

Volumi percorso con Attestato Federale di Capacità

	N. di classi 2022	Classe 2° anno	Classi 3° anno	PIF 2° anno	PIF 3° anno
SMC Lugano	7	3	4	69	69
SMC Chiasso	3	2	1	26	19
SMC Locarno	7	3	4	49	59
SPSE Tenero	2	1	1	10	5
Totale	19	9	10	154	151

Volumi percorso con Attestato Federale di Capacità

	N. di classi 2022	Classe 2° anno	Classi 3° anno	PIF 2° anno	PIF 3° anno
SMC Lugano	7	3	4	69	69
SMC Chiasso	3	2	1	26	19
SMC Locarno	7	3	4	49	59
SPSE Tenero	2	1	1	10	5
Totale	19	9	10	154	151



Formazione duale

Tamara Pedrazzoli Bernasconi, Coordinamento corsi interaziendali ad interim

Corsi interaziendali

Dall'estate 2022, in seguito al nuovo assetto organizzativo di Sic Ticino, si è assestata l'organizzazione della gestione dei corsi interaziendali. Si sono rivisti e ridefiniti i ruoli e le persone coinvolte. In sintesi i principali cambiamenti.

Coordinamento dei corsi interaziendali

Il coordinamento è assunto ad interim, fino a settembre 2023, dalla responsabile della Formazione di Base, in ottica di introdurre una nuova risorsa che possa assumere il ruolo di coordinatore/trice e fungere anche da punto di riferimento per le aziende e/o vari interlocutori che si interfaceranno con Sic Ticino in seguito alle novità imposte dalle nuove ordinanze della formazione commerciale.

Organizzazione dei corsi interaziendali

Il **Team Organizzazione Formazione (TOF)** supporta il coordinamento dei corsi interaziendali con compiti di pianificazione, organizzazione e gestione amministrativa.

È la principale interfaccia tra il Coordinatore/trice e i vari interlocutori (formatori/formatrici, enti esterni e utenti) che per la Formazione di Base è composto da:

Elisa Danese

Corsi interaziendali del commercio al dettaglio

Tatiana Marcacci

Corsi interaziendali di commercio ed esami

Ferdinando Galli

Supporto tecnico e analitico corsi interaziendali di commercio e del commercio al dettaglio, coordinatore Konvink

Bryan Pescia Reyes

Supporto Corsi interaziendali e APC (da settembre 2022)

Un team che ha cominciato a lavorare maggiormente in modo trasversale e secondo le necessità imposte dalle nuove ordinanze del commercio al dettaglio entrate in vigore nel 2022.

Formatori, formazione dei formatori, qualità della formazione

Anche nel 2022 si sono intensificati i programmi annuali di formazione continua per formatori e di inserimento di coloro che hanno iniziato durante l'anno.

I formatori dei corsi interaziendali della vendita sono stati aggiornati sui cambiamenti generali nel mese di giugno 2022 e, a ridosso dei nuovi corsi che partiranno da febbraio 2023, saranno introdotti sui contenuti e le nuove modalità dal gruppo di lavoro dei responsabili di ramo di formazione.

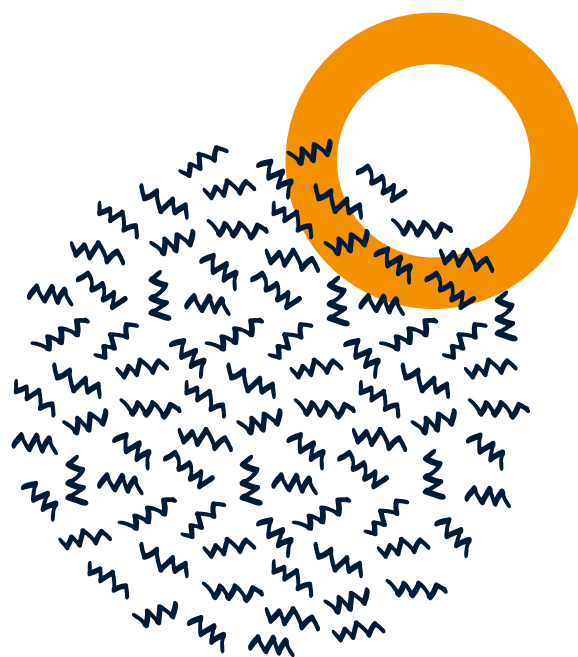
Congiuntamente ai programmi di inserimento si è migliorato, sistematizzato e avviato il processo di supervisione volto a garantire lo scambio di buone pratiche, a rinforzare l'inserimento dei nuovi formatori, nonché a verificare e assicurare la qualità della formazione in conformità a quanto Cantone, rami nazionali e ordinanze ci chiedono di fare. Da settembre sei nuove risorse sono state introdotte nei corsi interaziendali del commercio (AFC e assistenti).

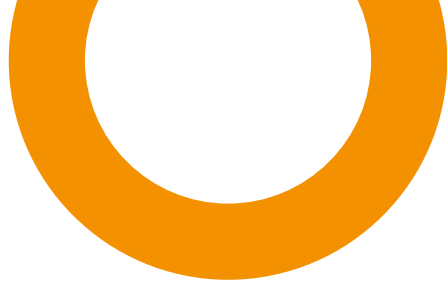
Volumi

Nelle tabelle che seguono i numeri di PIF e giornate per anno di formazione in corso erogate.

Il numero di classi è diminuito nel commercio rispetto all'anno precedente visto che non è più stato necessario rispettare le misure di protezione e distanziamento COVID.

I numeri e i volumi sono pertanto pressoché stabili nel commercio al dettaglio.



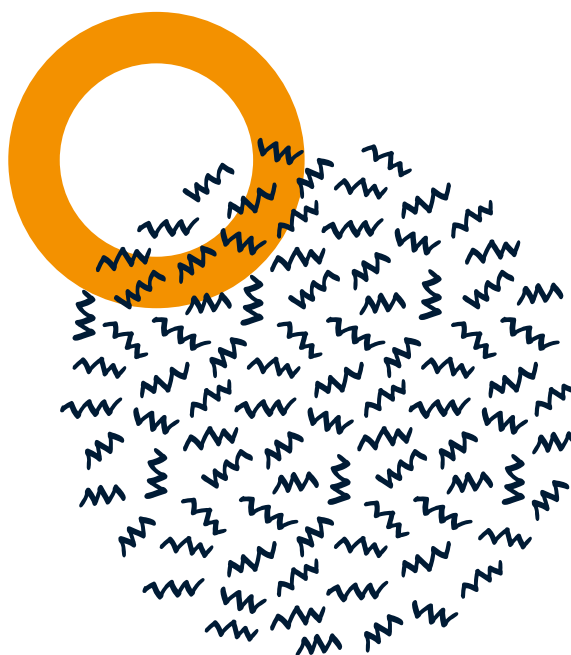


Impiegate/i di commercio / Assistenti d'ufficio e stage di lunga durata

Corsi interaziendali	N. di classi	N. Allievi	Giornate per anno di formazione
Primo anno	20	279	80
Secondo anno	18	211	36
Terzo anno	17	226	24
Stagisti 52 settimane	11	172	86
Totale	66	888	226

Impiegate/i di commercio al dettaglio / Assistenti del commercio al dettaglio

Corsi interaziendali	N. di classi	N. Allievi	Giornate per anno di formazione
Primo anno	18	118	47
Secondo anno	14	93	46
Terzo anno	16	76	28
Totale	48	287	121



Segretariato logistico esami

Ivana Josipovic, Responsabile Segretariato Logistico Esami

Il Settore Segretariato Logistico Esami si occupa della preparazione, la stampa e la distribuzione degli esami di fine tirocinio per le seguenti professioni:

- > Impiegata/o di commercio AFC
- > Assistente d'ufficio CFP
- > Impiegata/o di commercio al dettaglio e di assistente del commercio al dettaglio

Ricordiamo che con la firma di due convenzioni:

- a. con la Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali (CSRFE) per l'impiegato di commercio AFC e
- b. con la CIFIC Svizzera (Comunità d'interesse per la formazione commerciale di base) per l'assistente d'ufficio il Segretariato Logistico Esami per la lingua italiana è stato formalmente attribuito alla Società degli impiegati del commercio.

Nel 2022 sono proseguite regolarmente le attività del segretariato:

- > reclutamento, organizzazione e assistenza ai team d'autore degli esami;
- > raccolta, organizzazione, stampa e distribuzione delle serie d'esame prodotte;
- > elaborazione in collaborazione con la DFP delle statistiche dei risultati degli esami scolastici;
- > sostegno al coordinamento regionale e nazionale: la partecipazione alle sedute di coordinamento nazionale ha come scopo lo scambio di informazioni in modo da garantire il coordinamento a livello nazionale nel rispetto delle specificità regionali;
- > gestione finanziaria e Comitato di coordinamento delle finanze: sulla base di una procedura nazionale comune, sono allestiti annualmente preventivi e consuntivi integrati nella contabilità della Società degli impiegati del commercio.



Innovazione e sviluppo

Introduzione

Francesca Terri, Responsabile Settore Innovazione e Sviluppo

Il Settore Innovazione e Sviluppo, nato dal recente processo di riorganizzazione di Sic Ticino - pur avendo un suo posto in organigramma - si configura come un **settore trasversale** all'organizzazione. L'attività, infatti, si concentra principalmente su progetti o su percorsi che - di volta in volta - coinvolgono le differenti professionalità presenti negli altri settori di Sic Ticino.

Tre sono le **piste di lavoro** principali: la qualità della didattica, la progettazione di nuove offerte formative e/o la revisione dei percorsi di formazione attuali, la ricerca di bandi e finanziamenti di progetti.

La **qualità della didattica** comprende le seguenti attività:

- > consolidamento e realizzazione del processo di supervisione della formazione;
- > consulenza didattica ad hoc ai formatori, ripensamento degli impianti didattici e/o rivisitazione dei piani lezione;
- > formazione formatori in funzione dei bisogni emersi;
- > supervisione dei team di formatori.

La **progettazione di nuove offerte formative o revisione/aggiornamento dei percorsi formativi** attuali:

- > analisi/raccolta del fabbisogno;
- > individuazione e contatto con stakeholder per co-costruire la proposta e gli obiettivi formativi;
- > progettazione e redazione piani di formazione, affiancando esperti di materia.

La **ricerca bandi e finanziamento progetti**:

- > ricerca delle opportunità di finanziamento per la realizzazione di servizi o percorsi distintivi di Sic Ticino, messi a disposizione da organismi cantonali o federali attraverso dei bandi specifici (SEFRI, UFU...);
- > stesura e invio proposte;
- > realizzazione dei progetti finanziati.

Progetti

Per la Formazione di Base

Il modello 2T “Training e Transfert”: un progetto per la FOS in collaborazione con le scuole

In risposta alle sfide della nuova Riforma dell'impiegato di commercio (si veda sezione “Riforma alle porte”) per rafforzare l'orientamento della formazione pratica professionale alle competenze operative, Sic Ticino ha elaborato una proposta - presentata alla Divisione della formazione professionale (DFP) - che vede i diversi luoghi di formazione operare per garantire un'integrazione organica dei processi di apprendimento.

Sul piano didattico il contesto scuola (gli attuali laboratori) potrà configurarsi come una palestra per “allenare” specifiche aree di competenze legate alla gestione dell'attività corrente, mentre in Sic Ticino, le aziende di pratica commerciale (APC) possono offrire un contesto “aziendale” per facilitare il transfert degli apprendimenti acquisiti a scuola.

Tra le piste didattiche principali, le messe in situazioni (MIS) virtuali e reali rappresentano un grande elemento di novità. Dentro situazioni aziendali costruite ad hoc, le PIF svolgono alcune attività pratiche utili per raggiungere gli obiettivi previsti dalle ordinanze e, contemporaneamente, per attivare

quelle competenze interdisciplinari caratterizzanti il profilo professionale dell'impiegato di commercio. In questo processo i formatori coach accompagnano i ragazzi, li sostengono e li orientano, ma lasciano loro la libertà di agire, di misurarsi con le difficoltà e con gli errori, e, soprattutto, di

Progetto “Valutare per competenze”

Coerentemente con una didattica per situazioni, orientata allo sviluppo di competenze integrate, è stato progettato un sistema di valutazione per competenze, che sarà sperimentato nel 2023.

Aspetti centrali del progetto concernono:

- > la **valutazione per competenze**: una **forma di assessment** in cui le PIF, dentro una situazione vicina alla realtà aziendale, svolgono specifici compiti e attività, testando così le medesime aree di competenze esercitate durante le differenti esperienze didattiche;
- > la funzione di **coaching dei formatori**;
- > lo sviluppo di strumenti per il **bilancio delle competenze e l'autovalutazione**;
- > la messa a punto di **strumenti digitali** al servizio della valutazione integrata.

Per la formazione continua

Le palestre formative

Le palestre sono corsi fortemente orientati alla pratica e all'esercizio, destinati a professionisti del settore, collaboratori o specialisti HR che vogliono allenare e migliorare le proprie abilità.

La metodologia didattica scelta è quella esperienziale. L'aula diventa una palestra in cui esercitare le competenze indispensabili per muoversi in modo efficace in due ambiti principali: la comunicazione in pubblico e la conduzione di colloqui professionali.

Differiscono per articolazione e durata. Sviluppati durante il 2022 verranno erogati nell'anno 2023.

Le palestre in ambito HR sono nate dalla collaborazione con HR Ticino e da un'analisi dei bisogni tra i loro associati:

- > **Esercizi di colloquio**
È un ciclo di 3 moduli della durata totale di 32 ore sulla gestione di colloqui professionali (colloqui difficili, di feedback e di selezione) attraverso un lavoro su casi reali e simulazioni.
- > **Esercizi di comunicazione frontale**
Una palestra di due mezze giornate in cui allenare le buone pratiche e compiere tutti i passaggi necessari per preparare ed eseguire una presentazione efficace, dalla scelta degli argomenti alla sua esecuzione.

Le palestre sulla formazione formatori, sono invece nate da un'analisi dei bisogni tra gli oltre 120 formatori Sic Ticino e si connotano come spazi di "allenamento" di specifiche competenze legate alla gestione di momenti formativi. Sono corsi serali della durata di 3 ore.

Di seguito gli ambiti di lavoro:

- > **In aula: tecniche per accogliere e motivare i partecipanti**
- > **La pratica nella formazione a distanza**
- > **L'aula difficile: strategie e tecniche di sopravvivenza**
- > **L'uso efficace degli strumenti digitali nella formazione: alcuni esempi**
- > **Il gioco è una cosa seria: tecniche di conduzione di esercitazioni e debriefing**



DgCheck - Coaching d'impresa per la formazione continua

Il progetto in partenza - finanziato dalla SEFRI - mira alla sperimentazione e promozione di un percorso di accompagnamento e orientamento per aziende interessate a rilevare le competenze digitali e commerciali dei propri impiegati al fine di identificare i bisogni formativi e delineare traiettorie di sviluppo professionale.

Il percorso - che include l'utilizzo di una piattaforma digitale già utilizzata negli anni da Sic Ticino con altri pubblici - va sperimentato, promosso e valutato presso aziende pilota, nonché adattato in funzione degli esiti di questa valutazione. Attraverso il progetto qui presentato, sarà così possibile:

- a. creare una procedura di promozione e di collaborazione con le aziende, facendo leva sui loro bisogni potenziali;
- b. testare la procedura di rilevamento delle competenze digitali e commerciali (per capirne e valutarne l'adeguatezza rispetto alle esigenze aziendali, in vista di orientare la formazione continua;
- c. procedere ad una valutazione in itinere del percorso da parte di un valutatore esterno che ne andrà a identificare i punti di forza e di miglioramento e che accompagnerà il team del progetto durante tutte le fasi.

L'elemento sfidante della sperimentazione è quello di garantire la trasferibilità del percorso ad aziende differenti per settori e dimensioni, identificando modalità, strumenti e competenze necessarie per offrire un coaching personalizzato e contestuale.

Laboratorio di cittadinanza digitale: un progetto di Sic Ticino per la Città di Lugano

Sono state realizzate a Lugano, in collaborazione con il Servizio Socialità della città, due edizioni del laboratorio di "alfabetizzazione digitale per cittadini" progettato da Sic Ticino e finanziato dal Programma "Semplicemente meglio" che mira a sviluppare le conoscenze digitali oggi indispensabili per poter vivere una cittadinanza piena.

Destinato perciò a persone che devono acquisire e/o aggiornare le proprie competenze digitali per potersi destreggiare al meglio nelle attività quotidiane.

La particolarità della formazione sta nella metodologia didattica scelta: squisitamente esperienziale. Una storia accompagna gli incontri, al fine di situare i partecipanti entro situazioni realistiche di vita quotidiana come la ricerca online di un appartamento in affitto o l'acquisto di una lavatrice. Le attività rappresentano i "pretesti" per gestire alcune situazioni, prima sperimentandole direttamente, poi prendendosi il tempo per analizzarle e riordinarle nei loro aspetti principali.



Progetti trasversali


Rafforzamento del processo di supervisione

Sic Ticino, quale centro di formazione, ha una vastissima offerta di percorsi formativi inerenti i suoi settori di riferimento: la Formazione di Base, la Formazione Continua, tra cui i percorsi di riqualifica professionale e tanto altro, coinvolgendo circa 120 formatori esterni e 15 formatori interni.

Nel 2022 si è scelto di potenziare il processo di supervisione, con l'intento principale di costruire nei (e tra i) diversi team di formatori (interni ed esterni a Sic Ticino) una cultura del confronto sulle eventuali criticità e strategie di miglioramento e di diffusione delle buone pratiche. Un gruppo di lavoro interno si è occupato di realizzare nuovi strumenti di osservazione, condividendo intenti e criteri.

Nel corso del 2023 ci si prefigge di raccogliere e documentare le evidenze sulla formazione erogata da Sic Ticino nei diversi settori in termini di aree critiche da migliorare e buone pratiche per riflettere sulle strategie di sviluppo e quelle di diffusione.

Di seguito gli obiettivi del progetto:

- > garantire spazi di confronto e riflessione con i formatori sugli aspetti chiave legati alla didattica;
 - > identificare punti critici e concordare strategie di miglioramento;
 - > identificare buone pratiche ed eccellenze e strategie di diffusione;
 - > monitorare la qualità della formazione erogata;
 - > raccogliere e documentare le evidenze sulla formazione erogata da Sic nei diversi settori e sulle strategie di miglioramento e di diffusione delle buone pratiche.
- 



Impara, cresci, eccelli.

Società degli impiegati del commercio
Sezione Ticino
Via Vallone 27
6500 Bellinzona

+41 91 821 01 01
sicticino.ch