
Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera FCS

REGOLAMENTO D'ESAME

per

l'esame federale di professione di specialista del commercio al dettaglio

del 20 ottobre 2009

Visto l'articolo 28 capoverso 2 della legge federale del 13 dicembre 2002 sulla formazione professionale, l'organo responsabile di cui al punto 1.2 emana il seguente regolamento d'esame:

1 DISPOSIZIONI GENERALI

1.1 Scopo dell'esame

L'esame di professione intende verificare se le candidate / i candidati dispongono di conoscenze complete in materia di commercio al dettaglio.

La / lo specialista del commercio al dettaglio applica in modo indipendente i sistemi e gli strumenti di direzione aziendale. Opera professionalmente nei seguenti campi: gestione infrastrutturale, informazione e comunicazione, configurazione e sviluppo dell'organizzazione e gestione di progetti. Assume una funzione esemplare in ambito normativo e strategico. Introduce i propri collaboratori nell'utilizzo dei sistemi e degli strumenti aziendali. Analizza il proprio operato nonché quello dei collaboratori in merito all'attuazione delle basi normative e strategiche adottando le opportune misure.

Pianifica l'impiego del personale, delega le attività correnti ai collaboratori e accompagna l'esecuzione dei lavori. Svolge colloqui con i collaboratori, pianifica e svolge seminari di formazione sulla vendita. Accompagna la fase introduttiva di nuovi collaboratori o i processi di apprendimento di persone in formazione. Svolge in modo empatico colloqui di assunzione, dirige riunioni in modo strutturato fornendo regolari feedback costruttivi. Dalle potenzialità e dai limiti dei collaboratori è in grado di dedurre misure di sviluppo realistiche.

Nell'ambito delle finanze e della contabilità svolge, secondo direttive, processi contabili e di allestimento del preventivo, determina semplici indici importanti, attua le istruzioni di carattere finanziario impartite dai dirigenti, allestisce preventivi ed esegue calcoli di costi. Informa secondo le esigenze gerarchiche i suoi collaboratori sui dati relativi alla cifra d'affari. Gestisce responsabilmente importanti processi commerciali relativi a questioni finanziarie nei seguenti campi: acquisti e approvvigionamento, logistica, logistica/magazzino in-store e vendite. Avvia e gestisce professionalmente il processo contabile e di allestimento del preventivo.

Guida e controlla professionalmente le direttive nel campo degli acquisti e dell'approvvigionamento, della logistica e logistica/magazzino in-store. Sorveglia e accompagna l'entrata della merce e con il suo team organizza cambiamenti nel campo dell'approvvigionamento e della logistica. Sostiene e accompagna i suoi collaboratori in una gestione accurata delle scorte di merce. Attua correttamente leggi e prescrizioni in vigore nonché le direttive interne concernenti l'approvvigionamento

e la logistica, analizza e migliora il processo di entrata della merce e rileva il potenziale di ottimizzazione della logistica in-store.

Allestisce in modo indipendente la pianificazione delle vendite, configura l'assortimento e sviluppa misure di promozione delle vendite. In tutte queste attività coinvolge, istruisce e accompagna i collaboratori nella fase di attuazione. È in grado di interpretare i cambiamenti nel comportamento d'acquisto o nella cifra d'affari e dedurre adeguate riflessioni. Analizza in modo mirato la configurazione dell'assortimento e le misure di marketing deducendo adeguate misure di ottimizzazione.

1.2 Organo responsabile

1.21 L'organo responsabile è costituito dalla seguente organizzazione del mondo del lavoro:

- Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera FCS

1.22 L'organo responsabile è competente per tutta la Svizzera.

2 ORGANIZZAZIONE

2.1 Composizione della commissione per la garanzia della qualità

2.11 Tutti i compiti relativi al conferimento dell'attestato professionale sono assunti da una commissione per la garanzia della qualità (commissione GQ), composta di 8 - 15 membri, nominata dal comitato direttivo della FCS per un periodo di 4 anni.

2.12 La commissione GQ si autocostruisce. Ha il diritto di costituire delle sottocommissioni e di affidare loro dei compiti. La commissione GQ è responsabile anche dei compiti affidati alle sottocommissioni. Essa è in grado di deliberare alla presenza della maggioranza dei membri. Le deliberazioni richiedono la maggioranza dei membri presenti. In caso di parità, è la / il presidente a decidere.

2.2 Compiti della commissione GQ

2.21 La commissione GQ:

- a) emana le direttive concernenti il regolamento d'esame e le aggiorna periodicamente;
- b) fissa le tasse d'esame secondo la regolamentazione delle tasse del 31 dicembre 1997 dell'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia (UFFT);
- c) fissa la data e il luogo dell'esame finale;
- d) definisce il programma d'esame;
- e) predispone la preparazione dei compiti d'esame e cura lo svolgimento dell'esame finale;
- f) nomina i periti, li forma per le loro funzioni e li impiega;
- g) decide l'ammissione all'esame finale come pure l'eventuale esclusione dallo stesso;
- h) stabilisce i contenuti dei moduli e i requisiti degli esami modulari;
- i) verifica i certificati di fine modulo, valuta l'esame finale e decide il conferimento dell'attestato professionale;
- j) tratta le domande e i ricorsi;

- k) controlla periodicamente l'attualità dei moduli, ne ordina l'aggiornamento e determina la durata di validità dei certificati di fine modulo;
- l) decide il riconoscimento e il computo di altri titoli e prestazioni;
- m) provvede alla corretta attuazione delle direttive concernenti lo svolgimento di esami modulari presso gli istituti di formazione continua;
- n) rende conto della sua attività alle istanze superiori e all'UFFT;
- o) provvede allo sviluppo e alla garanzia della qualità, in particolare all'aggiornamento regolare del profilo delle qualifiche in conformità alle esigenze del mercato del lavoro.

2.22 La commissione GQ può delegare compiti amministrativi e di gestione alla segreteria della FCS.

2.3 Notifica al pubblico / vigilanza

2.31 L'esame finale ha luogo sotto la vigilanza della Confederazione. Non è pubblico. In casi particolari, la commissione GQ può concedere delle deroghe.

2.32 L'UFFT riceve tempestivamente l'invito all'esame finale e la relativa documentazione.

3 PUBBLICAZIONE, ISCRIZIONE, AMMISSIONE, SPESE

3.1 Pubblicazione

3.11 L'esame finale è pubblicato almeno cinque mesi prima del suo inizio nelle tre lingue ufficiali.

3.12 La pubblicazione deve almeno indicare:

- le date degli esami;
- la tassa d'esame;
- il recapito per l'iscrizione;
- il termine d'iscrizione;
- le modalità di svolgimento dell'esame.

3.2 Iscrizione

All'iscrizione devono essere allegati:

- a) un riepilogo della formazione assoluta e della pratica professionale svolta;
- b) le copie degli attestati e dei certificati di lavoro richiesti per essere ammessi all'esame;
- c) le copie dei certificati di fine modulo o delle relative dichiarazioni di equipollenza;
- d) l'indicazione della lingua in cui si vuole essere esaminati;
- e) la copia di un documento d'identità con fotografia.

3.3 Ammissione

3.31 All'esame finale è ammesso chi:

- a) é in possesso dell'attestato federale di capacità di impiegata / impiegato del commercio al dettaglio o di impiegata / impiegato di vendita al minuto o di un attestato almeno equipollente e che può attestare almeno tre anni di pratica nel commercio al dettaglio dopo aver superato l'esame finale di tirocinio;

oppure

b) è in possesso di un attestato federale di capacità o di un attestato almeno equipollente e che può attestare almeno quattro anni di pratica nel commercio al dettaglio dopo il suo conseguimento;

oppure

c) è in possesso del certificato federale di formazione pratica di assistente del commercio al dettaglio e che può attestare almeno cinque anni di pratica nel commercio al dettaglio dopo aver assolto la formazione professionale di base;

oppure

d) può attestare almeno dieci anni di pratica nel commercio al dettaglio;

e

e) è stato attivo per almeno un anno in una funzione dirigente nel commercio al dettaglio;

e

f) dispone dei necessari certificati di fine modulo o delle relative dichiarazioni di equipollenza.

È fatta riserva del pagamento della tassa d'esame entro i termini fissati al punto 3.41 e della consegna puntuale e completa del lavoro di progetto (caso pratico).

3.32 Per l'ammissione all'esame finale devono essere presentati i seguenti certificati di fine modulo:

- Modulo 1: Azienda e ambiente
- Modulo 2: Direzione e gestione del personale
- Modulo 3: Finanze e contabilità
- Modulo 4: Approvvigionamento e logistica
- Modulo 5: Vendite e marketing

Il contenuto, i requisiti e i criteri di valutazione dei singoli moduli sono specificati nella descrizione dei moduli dell'organo responsabile nonché nel profilo delle attività e delle competenze. Sono riportati nelle direttive.

3.33 L'UFFT decide l'equipollenza dei certificati e dei diplomi conseguiti all'estero.

3.34 La decisione in merito all'ammissione all'esame finale è comunicata alla candidata / al candidato per iscritto almeno quattro mesi prima dell'inizio dell'esame finale. Ogni decisione negativa deve indicare la motivazione e i rimedi giuridici.

3.4 Spese

3.41 La candidata / il candidato versa la tassa d'esame previa conferma della sua ammissione. La stesura dell'attestato professionale, l'iscrizione del nominativo del titolare nel registro dei titolari di attestato professionale e l'eventuale contributo per le spese di materiale sono soggetti a una tassa separata a carico delle candidate / dei candidati.

3.42 A chi, conformemente al punto 4.2, si ritira nei termini prescritti o deve ritirarsi dall'esame finale per motivi validi, viene rimborsato l'importo pagato, dedotte le spese occorse.

- 3.43 Chi non supera l'esame finale non ha diritto ad alcun rimborso.
- 3.44 La tassa d'esame per le candidate / i candidati ripetenti è fissata dalla commissione GQ, di caso in caso, tenendo conto delle parti d'esame da ripetere.
- 3.45 Le spese di viaggio, vitto, alloggio e assicurazione durante l'esame finale sono a carico delle candidate / dei candidati.

4 SVOLGIMENTO DELL'ESAME FINALE

4.1 Convocazione

- 4.11 Annualmente viene organizzato un esame finale nella rispettiva lingua ufficiale se, dopo la pubblicazione, almeno 30 candidati che vogliono essere esaminati in lingua tedesca, risp. 9 candidati che vogliono essere esaminati in lingua francese, risp. 3 candidati che vogliono essere esaminati in lingua italiana adempiono alle condizioni di ammissione.
- 4.12 Le persone candidate hanno diritto a essere esaminate in una delle tre lingue ufficiali italiano, francese o tedesco.
- 4.13 Le persone candidate sono convocate almeno quattro settimane prima dell'inizio dell'esame finale. La convocazione contiene:
- il programma d'esame con l'indicazione precisa del luogo, della data e dell'ora dell'esame finale come pure dei mezzi ausiliari che il candidato è autorizzato a usare e a portare con sé;
 - l'elenco delle perite / dei periti.
- 4.14 Le richieste di ricusa delle perite / dei periti devono essere presentate alla commissione GQ al più tardi 14 giorni prima dell'inizio degli esami, debitamente motivate. La commissione GQ adotta le disposizioni necessarie.

4.2 Ritiro

- 4.21 Le persone candidate possono ritirare la propria iscrizione entro 14 settimane dall'inizio dell'esame finale.
- 4.22 Passato questo termine, il ritiro dev'essere giustificato per motivi validi. Sono considerati motivi validi:
- maternità;
 - malattia e infortunio;
 - lutto nella cerchia ristretta;
 - servizio militare, civile o di protezione civile imprevisto.
- 4.23 La candidata / il candidato deve immediatamente notificare per iscritto alla commissione GQ i motivi del suo ritiro e giustificarli.

4.3 Mancata ammissione ed esclusione

- 4.31 Le candidate / i candidati che, in relazione alle condizioni di ammissione, danno scientemente indicazioni false, inoltrando certificati di fine modulo appartenenti a terze persone o cercano in altri modi di ingannare la commissione GQ, non vengono ammessi all'esame finale.
- 4.32 È escluso dall'esame finale chi:
- utilizza mezzi ausiliari non autorizzati;
 - infrange in modo grave la disciplina dell'esame;
 - tenta di ingannare le perite / i periti.

4.33 L'esclusione dall'esame dev'essere decisa dalla commissione GQ. La candidata / il candidato ha il diritto di sostenere l'esame finale con riserva fino al momento in cui la commissione GQ non ha preso la sua decisione.

4.4 Sorveglianza degli esami, perite e periti d'esame

4.41 La preparazione scritta alla parte d'esame orale è sorvegliata da almeno una persona la quale annota le proprie osservazioni.

4.42 La valutazione del lavoro di progetto (caso pratico) è effettuata da almeno due perite / periti che determinano il punteggio di comune accordo.

4.43 Almeno due perite / periti presenziano agli esami orali, prendono nota del colloquio d'esame, della presentazione nonché dello svolgimento generale dell'esame, valutano le prestazioni e determinano il punteggio di comune accordo.

4.44 Le perite / i periti sono ricusati se sono parenti, se sono superiori, collaboratori o colleghi della candidata / del candidato oppure suoi docenti dei corsi di preparazione.

4.5 Riunione conclusiva per l'assegnazione delle note

4.51 In una riunione indetta al termine dell'esame, la commissione GQ decide in merito al superamento dello stesso. La persona in rappresentanza dell'UFFT è invitata per tempo alla suddetta riunione.

4.52 I parenti, coloro che sono superiori, collaboratori o colleghi della candidata / del candidato, nonché i suoi docenti dei corsi di preparazione devono essere ricusati al momento della decisione del conferimento dell'attestato professionale.

5 ESAME FINALE

5.1 Parti d'esame

5.11 L'esame finale comprende le seguenti parti intermodulari e dura:

	Parte d'esame	Genere d'esame	Durata	Ponderazione
1	Lavoro di progetto (caso pratico)	scritto	8 settimane (allestito in precedenza) 30 min.	1
	con presentazione e colloquio professionale	orale		
2	Giornata assessment con risposta a <i>critical incidents</i> sotto forma di intervista	orale	10 min.	1
	Compito di pianificazione con relativa presentazione	orale con preparazione	45 min.	
	Discussione di gruppo Riflessione sulla discussione di gruppo	orale con preparazione scritto	75 min. 15 min.	
			Totale	175 min.

- 5.12 Ogni parte d'esame può essere suddivisa in voci. La commissione GQ definisce questa suddivisione.
- 5.13 Nel compito di pianificazione con relativa presentazione e nella discussione di gruppo, il tempo di preparazione è parte integrante della durata dell'esame. Nella discussione di gruppo, il tempo d'esame rimanente viene utilizzato congiuntamente da tutti i partecipanti.

5.2 Esigenze d'esame

- 5.21 Le disposizioni dettagliate in merito all'esame finale sono specificate nelle direttive concernenti il regolamento d'esame di cui al punto 2.21 lett. a.
- 5.22 La commissione GQ decide l'equipollenza di parti d'esame o moduli di altri esami di livello terziario già assolti e l'eventuale dispensa dall'esame nelle corrispondenti parti previste dal presente regolamento.

6 VALUTAZIONE E NOTE

6.1 Disposizioni generali

La valutazione di entrambe le parti d'esame viene espressa in punti che sono convertiti in nota conformemente alla direttiva emanata dalla CSFP. Valgono le disposizioni di cui ai punti 6.2 e 6.3 del regolamento d'esame.

6.2 Valutazione

- 6.21 Le voci all'interno di una parte d'esame sono valutate con punti.
- 6.22 Il punteggio risultante dalla somma dei punti attribuiti nelle singole voci viene convertito in nota della parte d'esame conformemente alla direttiva emanata dalla CSFP.
- 6.23 La nota complessiva è data dalla media delle note di entrambe le parti d'esame. Essa è arrotondata a un decimale.

6.3 Valore delle note

Le prestazioni sono valutate con note da 6 a 1. Il 4 e le note superiori designano prestazioni sufficienti. Non sono ammesse note intermedie diverse dai mezzi punti.

6.4 Condizioni per il superamento dell'esame finale e per il conferimento dell'attestato professionale

- 6.41 L'esame finale è superato se la nota complessiva è almeno 4,0.
- 6.42 L'esame finale non è superato se la candidata / il candidato:
- a) non si ritira entro il termine previsto;
 - b) non si presenta pur non avendo motivi validi;
 - c) si ritira dopo l'inizio dell'esame pur non avendo motivi validi;
 - d) dev'essere escluso dallo stesso.

- 6.43 La commissione GQ si basa esclusivamente sulle prestazioni fornite durante l'esame finale per decidere circa il superamento di quest'ultimo. Chi supera l'esame finale, ottiene l'attestato professionale federale.
- 6.44 La commissione GQ rilascia a ogni candidata / candidato un certificato d'esame finale dal quale risultano almeno:
- la conferma dei certificati di fine modulo richiesti o delle attestazioni di equipollenza;
 - le note delle singole parti d'esame e la nota complessiva;
 - il superamento o il mancato superamento dell'esame finale;
 - l'indicazione dei rimedi giuridici nel caso in cui non venga conferito l'attestato professionale.

6.5 Ripetizione

- 6.51 Chi non ha superato l'esame finale può ripeterlo due volte.
- 6.52 La ripetizione si limita solo alle parti d'esame nelle quali è stata fornita una prestazione insufficiente.
- 6.53 Per la ripetizione si applicano le stesse condizioni d'iscrizione e d'ammissione valide per il primo esame finale.

7 ATTESTATO PROFESSIONALE, TITOLO E PROCEDURA

7.1 Titolo e pubblicazione

- 7.11 L'attestato professionale federale è rilasciato dall'UFFT su mandato della commissione GQ e porta le firme della direttrice / del direttore dell'UFFT e della / del presidente della commissione GQ.
- 7.12 Le / i titolari dell'attestato professionale sono autorizzati a portare il seguente titolo protetto:

- **Specialista nel commercio al dettaglio con attestato professionale federale**
- **Detailhandelsspezialist/in mit eidgenössischem Fachausweis**
- **Spécialiste du commerce de détail avec brevet fédéral**

Quale traduzione del titolo in lingua inglese è consigliata la formula: Retail Specialist with Federal Diploma of Professional Education and Training.

- 7.13 I nominativi dei titolari dell'attestato professionale sono iscritti in un registro tenuto dall'UFFT.

7.2 Ritiro dell'attestato professionale

- 7.21 L'UFFT può ritirare un attestato professionale conseguito illegalmente; sono riservate eventuali procedure penali.
- 7.22 Contro la decisione dell'UFFT può essere interposto ricorso davanti al Tribunale amministrativo federale entro 30 giorni dalla sua notifica.

7.3 Rimedi giuridici

- 7.31 Contro le decisioni della commissione GQ relative all'esclusione dall'esame finale o al rifiuto di conferire l'attestato professionale può essere inoltrato ricorso presso l'UFFT, entro 30 giorni dalla notifica. Il ricorso deve contenere le richieste della / del ricorrente e le relative motivazioni.

- 7.32 In prima istanza, la decisione sui ricorsi spetta all'UFFT. Contro la sua decisione può essere interposto ricorso davanti al Tribunale amministrativo federale entro 30 giorni dalla sua notifica.

8 COPERTURA DELLE SPESE D'ESAME

- 8.1 Il comitato direttivo della FCS fissa, su proposta della commissione GQ, le indennità con cui vengono remunerati i membri della commissione GQ nonché le perite / i periti.
- 8.2 La FCS si fa carico delle spese d'esame, nella misura in cui non siano coperte dalle tasse d'esame, dal contributo della Confederazione e da altre fonti.
- 8.3 Al termine dell'esame, la commissione GQ invia all'UFFT, conformemente alle sue direttive, un dettagliato conto economico. Su questa base l'UFFT fissa il contributo federale per lo svolgimento dell'esame.

9 DISPOSIZIONI FINALI

9.1 Abrogazione del diritto previgente

Sono abrogati i seguenti regolamenti:

- regolamento del 21 agosto 1980 per lo svolgimento di esami di professione nel commercio al dettaglio, allegato I, specialista tecnica / tecnico in ferramenta;
- regolamento del 21 agosto 1980 per lo svolgimento di esami di professione nel commercio al dettaglio, allegato II, specialista in frutta e verdura;
- regolamento del 21 agosto 1980 per lo svolgimento di esami di professione nel commercio al dettaglio, allegato III, specialista del ramo tappeti, rivestimenti di pareti e pavimenti;
- regolamento del 21 agosto 1980 per lo svolgimento di esami di professione nel commercio al dettaglio, allegato IV, specialista tecnica / tecnico in utensileria;
- regolamento del 21 ottobre 1982 per lo svolgimento di esami di professione nel commercio al dettaglio, allegato V, specialista di articoli casalinghi;
- regolamento del 18 marzo 1988 per lo svolgimento di esami di professione nel commercio al dettaglio, allegato VII, specialista del ramo articoli sportivi;
- regolamento del 24 gennaio 1990 per lo svolgimento di esami di professione nel commercio al dettaglio, allegato VIII, specialista del ramo prodotti dietetici;
- regolamento del 29 luglio 1997 concernente l'esame di professione di specialista del commercio al dettaglio;
- regolamento del 3 marzo 1978 per lo svolgimento di esami di professione nel commercio al dettaglio.

9.2 Modifica del diritto previdente

Il regolamento del 22 aprile 2002 concernente l'esame di professione per specialista nel commercio di tessili è modificato come segue:

Art. 28

Il presente regolamento entra in vigore con l'approvazione del DFE ed è valido fino al 30 giugno 2013.

9.3 Disposizioni transitorie

Le / i ripetenti in base ai regolamenti previgenti hanno la possibilità di ripetere l'esame una prima e una seconda volta fino a due anni dopo l'entrata in vigore del presente regolamento d'esame.

9.4 Entrata in vigore

Il presente regolamento d'esame entra in vigore il 1° gennaio 2011.

10 EMISSIONE E APPROVAZIONE

Berna, il 17 settembre 2009

Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera

Il presidente

La vicepresidente

sig.

sig.

Pierre-André Steim

Christine Davatz

Il presente regolamento d'esame è approvato.

Berna, il 20 ottobre 2009

UFFICIO FEDERALE DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE E DELLA
TECNOLOGIA

La direttrice

sig.

Dott.ssa Ursula Renold