

- A. Regolamento concernente il tirocinio e l'esame finale di tirocinio
B. Programma d'insegnamento professionale
-

Impiegato di vendita al minuto/ Impiegata di vendita al minuto

A

Regolamento concernente il tirocinio e l'esame finale di tirocinio

del 18 dicembre 1991

Il Dipartimento federale dell'economia pubblica,

visti gli articoli 12 capoverso 1, 39 capoverso 1 e 43 capoverso 1 della legge federale del 19 aprile 1978¹ sulla formazione professionale (detta qui di seguito «legge federale»);

visti gli articoli 1 capoverso 1, 9 capoversi 3 a 6, 13 e 32 della relativa ordinanza d'esecuzione del 7 novembre 1979^{2, 3},

ordina:

1 Tirocinio

11 Condizioni

Art. 1 Designazione, inizio e durata

¹ La designazione della professione è impiegato di vendita al minuto.

² L'impiegato di vendita al minuto deve essere in grado di servire e consigliare i clienti in modo adeguato ed indipendente, di sbrigare lavori interni inerenti alla merce, deve disporre delle necessarie conoscenze di economia aziendale ed eseguire anche compiti amministrativi impegnativi.

³ Il tirocinio dura 3 anni. Esso inizia con l'anno scolastico della rispettiva scuola professionale.

¹ RS **412.10**

² RS **412.101**

³ Le prescrizioni contenute nella legge federale del 19 aprile 1978 sulla formazione professionale sono valide in egual misura per entrambi i sessi.

Art. 2 Idoneità dell'azienda

¹ Gli apprendisti possono essere formati soltanto nelle aziende il cui ramo è stato riconosciuto dall'Ufficio federale dell'industria, delle arti e mestieri e del lavoro (UFIAML), che dimostrino di avere un adeguato assortimento e che garantiscano di impartire integralmente il programma d'insegnamento descritto all'articolo 5.

² Le aziende di tirocinio, che non sono in grado d'impartire l'insegnamento di singole parti del programma di formazione giusta l'articolo 5, possono formare apprendisti soltanto se si impegnano a lasciar apprendere loro tali campi in un'altra azienda. Quest'ultima, il contenuto e la durata della formazione completa sono contemplate nel contratto di tirocinio.

³ Sono autorizzati a formare apprendisti:

- a. impiegati di vendita al minuto qualificati con almeno due anni di pratica professionale;
- b. specialisti del ramo con attestato professionale federale;
- c. commercianti diplomati nella vendita al minuto;
- d. persone del ramo qualificate con una formazione equivalente e che hanno almeno tre anni di pratica nella vendita al minuto.

⁴ Per garantire un'istruzione metodicamente corretta, la formazione avviene conformemente ad un modello di guida metodica⁴, elaborato in base all'articolo 5 del presente regolamento e adattato alla specifica formazione aziendale.

⁵ L'idoneità di un'azienda di tirocinio è determinata dalla competente autorità cantonale. Restano riservate le disposizioni generali per la formazione di apprendisti contemplate nella legge federale.

Art. 3 Numero massimo di apprendisti

¹ Un'azienda di tirocinio può formare:

- | | |
|----------------------|---|
| 1 apprendista, | se il maestro di tirocinio lavora da solo o con una persona del ramo qualificata; |
| 2 apprendisti, | se sono occupati stabilmente almeno tre persone del ramo qualificate; |
| 3 apprendisti, | se sono occupati stabilmente almeno quattro persone del ramo; |
| 1 apprendista in più | per ogni ulteriori tre persone del ramo occupate stabilmente. |

² Sono considerate persone del ramo, rispettivamente maestri di tirocinio, ai fini della determinazione del numero massimo di apprendisti le persone menzionate all'articolo 2 capoverso 3.

³ Due persone del ramo con orario parziale, che sono impiegate al minimo al 50 per cento, vengono considerate insieme come una persona del ramo.

⁴ L'assunzione di apprendisti dev'essere ripartita regolarmente sui singoli anni di tirocinio.

⁴ Il modello di guida metodica può essere richiesto presso l'associazione del rispettivo ramo professionale.

⁵ Per il computo del numero di apprendisti permesso, gli specialisti occupati nell'azienda possono essere conteggiati una sola volta per formare un impiegato di vendita al minuto o un venditore.

⁶ Per il computo del numero permesso di apprendisti, nel caso di aziende con filiali, fa stato il numero degli specialisti occupati stabilmente nella singola filiale.

12 Programma di formazione per l'azienda

Art. 4 Direttive generali

¹ L'azienda assegna all'apprendista un posto di lavoro adeguato e gli mette a disposizione gli impianti necessari.

² L'apprendista dev'essere informato tempestivamente sui pericoli d'infortunio e di pregiudizio per la salute derivanti dall'esecuzione dei vari lavori. Gli si consegnano e gli si spiegano le pertinenti prescrizioni e raccomandazioni.

³ Allo scopo di promuovere l'abilità professionale dell'apprendista, tutti i lavori devono essere ripetuti alternativamente. Sin dall'inizio l'apprendista deve essere introdotto metodicamente nel commercio al minuto e deve essere formato in modo che, alla fine del tirocinio, sia in grado di eseguire da solo e in un periodo di tempo adeguato tutti i lavori menzionati nel programma d'insegnamento.

⁴ L'apprendista deve tenere un libro di lavoro nel quale annota correntemente tutti i principali lavori eseguiti, le conoscenze professionali acquisite e le esperienze fatte. Il maestro di tirocinio controlla e firma mensilmente il libro di lavoro.

⁵ Il maestro di tirocinio redige periodicamente, di regola ogni semestre, un rapporto⁵ sullo stato della formazione dell'apprendista, rapporto che viene discusso con quest'ultimo e dev'essere portato a conoscenza del rappresentante legale di quest'ultimo.

⁶ In un ramo possono essere formati apprendisti se:

- vi è un fabbisogno di impiegati di vendita al minuto qualificati in detto ramo;
- vi è un assortimento sufficientemente ampio;
- è stato elaborato un rispettivo modello di guida metodica giusta l'articolo 2 capoverso 4 e
- può essere garantito l'insegnamento della merceologia.

In merito all'approvazione di un ramo decide l'Ufficio federale dell'industria, delle arti e mestieri e del lavoro dopo aver consultato i Cantoni.

⁷ I responsabili della formazione secondo l'articolo 2 capoverso 3 sono autorizzati in base alla loro formazione e alle disposizioni della legislazione sui veleni ad assumere nel locale di vendita la responsabilità del commercio dei veleni.

⁵ I formulari per il rapporto possono essere richiesti presso l'Ufficio cantonale competente in materia di formazione professionale.

Art. 5 Lavori pratici e conoscenze professionali

¹ Gli obiettivi generali descrivono in modo generico e riassuntivo le conoscenze teoriche e pratiche richieste all'apprendista alla fine di ogni fase d'insegnamento. Gli obiettivi particolari chiariscono nei dettagli quelli generali.

Obiettivi particolari e generali per i singoli campi:

Obiettivo generale 1

Nell'ambito dell'offerta dell'azienda di tirocinio l'impiegato di vendita al minuto sa consigliare e vendere in modo corretto.

Obiettivi particolari

1.1 L'impiegato di vendita al minuto sul posto di lavoro

- Comprendere e spiegare il compito dell'impiegato di vendita al minuto nell'azienda di tirocinio
- Descrivere il profilo della professione di impiegato di vendita al minuto
- Indicare le prerogative personali dell'impiegato di vendita al minuto nonché i requisiti necessari per assolvere correttamente i compiti
- Applicare le regole basilari dell'igiene personale
- Dare un giudizio sulle regole di comportamento e osservarle.

1.2 La vendita

- Descrivere, confrontare e mettere in pratica nell'azienda di tirocinio i diversi modi di servire i clienti
- Osservare i clienti e dedurre dal loro comportamento il miglior modo di servirli
- Eseguire una consulenza adeguata all'azienda di tirocinio
- Appurare desideri particolari dei clienti e cercare di soddisfarli
- Concludere la vendita e congedarsi dai clienti
- Evadere i reclami secondo le direttive ricevute
- Prendere ordinazioni scritte o telefoniche e evaderle secondo le direttive dell'azienda di tirocinio.

1.3 Servizi ai clienti

- Conoscere e spiegare i diversi servizi offerti ai clienti dell'azienda di tirocinio
- Offrire ed assicurare ai clienti i servizi del proprio ramo d'attività.

1.4 Pagamenti

- Conoscere le diverse possibilità di pagamento ed i loro vantaggi e svantaggi
- Tenere la cassa ed il conto cassa secondo le direttive ricevute
- Effettuare vendite a credito.

Obiettivo generale 2

L'impiegato di vendita al minuto deve conoscere la struttura e l'assortimento dell'azienda di tirocinio ed essere in grado di sbrigare lavori interni inerenti alla merce.

Obiettivi particolari

2.1 L'azienda di tirocinio

- Descrivere la struttura dell'azienda e la ripartizione dei compiti
- Motivare ed applicare le prescrizioni ed i regolamenti aziendali
- Enumerare ed applicare le misure di prevenzione degli infortuni e dei danni alla salute (clienti e personale).

2.2 L'assortimento

- Descrivere la struttura dell'assortimento dell'azienda di tirocinio e la relativa suddivisione in diversi gruppi di merci
- Definire i concetti di profondità ed estensione dell'assortimento sull'esempio di diversi gruppi di merci
- Spiegare la struttura dei prezzi all'interno dell'assortimento
- Spiegare le caratteristiche, il campo d'applicazione, l'uso e la cura dei singoli articoli
- Motivare le differenze di prezzo fra i diversi articoli
- Indicare le ragioni che possono condurre a variazioni di prezzo e portare degli esempi
- Indicare le prescrizioni e le disposizioni legali importanti per il ramo di attività e saperle consultare nel dettaglio.

2.3 Lavori interni relativi al flusso della merce

- Spiegare l'organizzazione degli acquisti nell'azienda di tirocinio
- Controllare la quantità e la qualità delle merci in arrivo
- Motivare e redigere reclami per merce difettosa
- Immagazzinare correttamente le merci ed averne cura secondo le prescrizioni
- Preparare le merci per la vendita
- Descrivere l'organizzazione e lo svolgimento delle ordinazioni
- Collaborare alla stesura delle ordinazioni
- Utilizzare apparecchi elettronici per la raccolta dei dati disponibili nel proprio campo d'attività
- Indicare i motivi che possono causare differenze nell'inventario, proporre e illustrare misure preventive
- Indicare ed applicare prescrizioni e misure per evitare danni alle cose
- Indicare precauzioni e misure per la prevenzione dei furti nel negozio ed adottare le necessarie norme di comportamento.

Obiettivo generale 3

L'impiegato di vendita al minuto elabora nel campo d'attività della sua azienda di tirocinio soluzioni a problemi legati alla vendita.

Obiettivi particolari

3.1 Vendita della merce

- Sulla base dei desideri dei clienti e dell'analisi della concorrenza trarre le deduzioni per la composizione dell'assortimento e formulare proposte
- Amministrare in modo indipendente un gruppo di merci (scorte, consumo, fabbisogno, ordinazioni)
- Descrivere i metodi impiegati nell'azienda di tirocinio per promuovere le vendite
- Raggruppare e presentare la merce nel negozio secondo criteri professionali atti a promuovere le vendite
- Controllare la presentazione ed i prezzi delle merci ed assicurare che le stesse siano pronte per lo smercio
- Pianificare una presentazione speciale della merce, eseguirla e valutarne i risultati
- Proporre misure promozionali delle vendite in base alla merce, all'andamento degli affari e al comportamento della concorrenza
- Descrivere e motivare i tipi e l'uso dei mezzi pubblicitari impiegati nell'azienda di tirocinio.

3.2 Calcolo e contabilità aziendali

- Controllare dati, pezze giustificative e fatture
- Redigere fatture e collaborare al traffico debitori
- Eseguire mansioni inerenti al pagamento (postale e bancario) e alla contabilità
- Enumerare le spese generali che gravano sull'azienda di tirocinio ed eseguire calcolazioni dei prezzi
- Descrivere per un dato gruppo di merci i fattori che determinano l'avvicendamento delle scorte e calcolare tale avvicendamento
- Eseguire l'inventario e spiegarne lo scopo
- Citare e applicare le misure di prevenzione degli ammanchi
- Spiegare i tipi di indici di vendita, come si determinano ed interpretarli.

3.3 Tecnica di lavoro e comunicazione

- Raccogliere, ordinare in modo sistematico le informazioni riguardanti l'azienda e trasmetterle nella dovuta forma
- Tenere un archivio (cartoteca, registro)
- Pianificare in modo mirato i compiti assegnati, assolverli e valutare i risultati
- Evadere semplice corrispondenza (moduli inclusi)
- Redigere appunti di conversazioni
- Impartire semplici istruzioni nell'ambito del campo di attività.

13 Formazione nella scuola professionale

Art. 6

La scuola professionale impartisce l'istruzione in base al programma d'insegnamento emanato dall'Ufficio federale dell'industria, delle arti e mestieri e del lavoro⁶.

2 Esame finale

21 Svolgimento

Art. 7 Norme generali

¹ All'esame finale di tirocinio l'apprendista deve dimostrare di aver raggiunto gli obiettivi d'insegnamento descritti nel regolamento di formazione e nel programma d'insegnamento.

² L'esame è organizzato dai Cantoni.

Art. 8 Organizzazione

¹ L'esame nelle materie tecniche di vendita e merceologia si svolge di regola nell'azienda di tirocinio.

² Se l'esame si svolge in un altro locale, devono essere messe a disposizione le installazioni in uso nel settore ed un ampio assortimento.

³ I compiti d'esame sono consegnati all'apprendista soltanto all'inizio della prova.

Art. 9 Periti

¹ L'autorità cantonale designa i periti d'esame. In primo luogo ci si avvale di coloro che hanno frequentato corsi per periti.

² I periti provvedono affinché l'apprendista possa disporre di un periodo di tempo adeguato in tutti i lavori prescritti, al fine di assicurare un apprezzamento ineccepibile e completo dell'esame.

³ L'esecuzione dei lavori d'esame viene sorvegliata ininterrottamente e scrupolosamente da almeno un perito. Egli prende nota delle osservazioni fatte.

⁴ L'apprezzamento degli esami orali è effettuato da almeno due periti; uno di essi prende nota del colloquio d'esame.

⁵ I periti esaminano il candidato con calma e benevolenza. Le loro osservazioni devono essere oggettive.

⁶ L'apprezzamento dei lavori eseguiti è effettuato da almeno due periti.

⁶ Appendice del presente regolamento.

22 Materie e materia d'esame

Art. 10 Materie d'esame

¹ L'esame si suddivide nelle seguenti materie:

1. Tecniche di vendita.....	45 minuti orale
2. Merceologia.....	30 minuti/45 minuti ⁷ orale
3. Gestione aziendale.....	20 minuti orale e 30 minuti scritto
4. Diritto commerciale.....	30 minuti scritto
5. Calcolo e contabilità	
– calcolo commerciale	75 minuti scritto
– contabilità.....	120 minuti scritto
6. Italiano	120 minuti scritto
7. Francese o tedesco	20 minuti orale e 40–60 minuti scritto
8. Elaborazione testi e comunicazione/informatica	nota scolastica
9. Civica ed economia	nota scolastica

Art. 11 Materia d'esame

¹ Le esigenze d'esame si situano nell'ambito degli obiettivi generali contemplati dall'articolo 5 dei programmi d'insegnamento delle scuole professionali e della merceologia. Gli obiettivi particolari servono quale base per la scelta dei lavori d'esame.

² Per gli esami orali delle materie Tecniche della vendita e Merceologia si usa materiale dimostrativo.

23 Apprezzamento e note

Art. 12 Apprezzamento

¹ Le note di materia vengono assegnate come segue:

1. *Tecniche di vendita*

Voce 1	orale
Voce 2	orale
Voce 3	nota scolastica

2. *Merceologia*

Voce 1	orale
Voce 2	orale
Voce 3	nota scolastica (media di tutte le note del libretto scolastico)

⁷ Le associazioni dei rami professionali stabiliscono a livello svizzero la durata dell'esame entro i limiti di tempo suindicati.

3. *Gestione aziendale*

Voce 1 orale
Voce 2 scritto
Voce 3 nota scolastica

4. *Diritto commerciale*

Voce 1 scritto
Voce 2 scritto
Voce 3 nota scolastica

5. *Calcolo e contabilità*

Voce 1 calcolo commerciale scritto
Voce 2 contabilità scritto
Voce 3 nota scolastica

6. *Italiano*

Voce 1 scritto
Voce 2 scritto
Voce 3 nota scolastica

7. *Francese o tedesco*

Voce 1 orale
Voce 2 orale
Voce 3 scritto
Voce 4 nota scolastica

8. *Elaborazione testi e comunicazione/informatica*

– nota scolastica (media di tutte le note del libretto scolastico)

9. *Civica ed economia*

– nota scolastica (media di tutte le note del libretto scolastico).

²Le prestazioni in ciascuna voce d'esame sono apprezzate in base all'articolo 13. Se per la determinazione della nota di una voce d'esame si ricorre dapprima a note parziali, quest'ultime vengono considerate conformemente alla loro importanza nell'ambito della voce d'esame.

³Le note delle materie sono determinate dalla media delle note delle voci d'esame. Esse sono arrotondate fino a una decimale.

Art. 13 Valore delle note

¹Le prestazioni sono apprezzate con le note da 6 a 1. Il 4 e le note superiori designano prestazioni sufficienti; le note inferiori al 4 indicano prestazioni insufficienti. Non sono ammesse altre note intermedie che i mezzi punti.

² Graduatoria delle note

Nota	Caratteristiche delle prove
6	Ottime qualitativamente e quantitativamente
5	Buone, confacenti alle esigenze
4	Rispondenti ai requisiti minimi
3	Deboli, incomplete
2	Molto deboli
1	Inutilizzabili o non eseguite

Art. 14 Risultato

¹ Il risultato dell'esame finale di tirocinio è espresso con una nota complessiva, determinata dalle note seguenti:

1. Tecniche di vendita (conta doppio)
2. Merceologia (conta doppio)
3. Gestione aziendale (conta doppio)
4. Diritto commerciale
5. Calcolo e contabilità
6. Italiano
7. Francese o tedesco
8. Elaborazione testi e comunicazione/informatica
9. Civica ed economia.

² La nota complessiva è data dalla media di queste note ($\frac{1}{12}$ della somma delle note) ed è calcolata fino ad una decimale.

³ Se non viene menzionato altro, come nota scolastica si intende la media per materia degli ultimi due libretti scolastici arrotondati a una decimale.

⁴ L'esame è superato se:

- la nota complessiva non è inferiore al 4,0;
- non più di 3 delle 12 note sono inferiori al 4,0;
- la somma della differenza al 4,0 delle note insufficienti non supera i due punti.

⁵ I ripetenti che nelle materie succitate hanno ottenuto una nota insufficiente, come pure i candidati ammessi all'esame finale di tirocinio in virtù dell'articolo 41 della legge federale che non dispongono delle note scolastiche, vengono esaminati come segue:

- elaborazione testi e comunicazione/informatica 60 minuti, scritto
- civica ed economia 15 minuti, orale

Non vengono tenute in considerazione le note scolastiche.

⁶ Se un impiegato di vendita al minuto è stato esaminato nelle materie facoltative, le note 4,0 o superiori vengono iscritte nel certificato delle note. L'iscrizione di note inferiori al 4,0 può essere richiesta dal candidato. Le note delle materie facoltative non entrano nel calcolo della nota complessiva.

Art. 15 Modulo delle note e rapporto dei periti

¹ Le asserzioni del candidato, secondo cui non sarebbe stato istruito nelle attività e nelle conoscenze fondamentali, non possono essere prese in considerazione dai periti. Essi devono comunque annotare le sue affermazioni nel loro rapporto.

² Qualora dall'esame risultassero lacune nella formazione aziendale o scolastica dell'apprendista, i periti indicano esattamente, sul modulo delle note, le loro constatazioni.

³ Immediatamente dopo l'esame il modulo delle note, firmato dai periti, dev'essere inviato, unitamente al rapporto di quest'ultimi, alla competente autorità cantonale.

Art. 16 Attestato di capacità

¹ Chi ha superato l'esame riceve l'attestato federale di capacità, che conferisce al titolare il diritto di avvalersi della designazione, legalmente protetta, di «impiegata di vendita al minuto qualificata/impiegato di vendita al minuto qualificato».

² Nel certificato delle note dev'essere riportato, accanto alla materia merceologia, il ramo professionale in cui l'apprendista ha svolto il tirocinio (ai sensi dell'art. 4 cpv. 6).

Art. 17 Rimedi giuridici

I ricorsi relativi all'esame finale di tirocinio sono retti dal diritto cantonale.

3 Disposizioni finali

Art. 18 Abrogazione del diritto vigente

Il regolamento del 24 novembre 1981⁸ concernente il tirocinio e l'esame finale di tirocinio del personale di vendita nel commercio al minuto è abrogato.

Art. 19 Diritto transitorio

¹ Gli apprendisti che hanno iniziato il loro tirocinio quali venditori prima del 1° gennaio 1993 possono, fino al 1° gennaio 1996, concludere il tirocinio supplementare di impiegati di vendita al minuto in base al regolamento antecedente.

² Fino al 31 luglio 1998 chi ripete l'esame viene esaminato, su richiesta, in base all'antecedente regolamento.

Art. 20 Entrata in vigore

Le disposizioni concernenti il tirocinio entrano in vigore il 1° gennaio 1993, quelle relative all'esame finale di tirocinio il 1° gennaio 1996.

18 dicembre 1991

Dipartimento federale dell'economia pubblica:
Delamuraz

⁸ FF 1982 I 215

Impiegata di vendita al minuto/ Impiegato di vendita al minuto

B

Programma d'insegnamento professionale

del 18 dicembre 1991

L'Ufficio federale dell'industria, delle arti e mestieri e del lavoro (UFIAML),

visto l'articolo 28 della legge federale del 19 aprile 1978⁹ sulla formazione professionale;

visto l'articolo 16 capoverso 1 dell'ordinanza del 14 giugno 1976¹⁰ sull'educazione fisica nelle scuole professionali,

ordina:

1 In generale

La scuola professionale impartisce all'apprendista le necessarie conoscenze teoriche e di cultura generale. Essa impartisce l'insegnamento in base al presente programma e tiene conto, nella strutturazione dell'insegnamento, degli obiettivi previsti dall'articolo 5 del regolamento di tirocinio. Su richiesta, i programmi di lavoro interni della scuola, stilati su queste basi, vengono messi a disposizione delle aziende di tirocinio.

Le classi vengono costituite in base agli anni di tirocinio. Le deroghe a questo disciplinamento necessitano dell'approvazione delle competenti autorità cantonali e dell'UFIAML.

Per quanto possibile, l'insegnamento obbligatorio dev'essere impartito settimanalmente nel corso del primo anno di tirocinio in ragione di un giorno e negli altri anni in ragione di un giorno e mezzo di scuola. Un giorno di scuola, ginnastica e sport inclusi, non deve comprendere più di nove lezioni, la mezza giornata non oltre le cinque lezioni.

2 Tavola delle lezioni

Il numero di lezioni è vincolante. Le deroghe relative alla loro ripartizione sugli anni di tirocinio necessitano dell'approvazione delle autorità cantonali e dell'UFIAML.

⁹ RS 412.10

¹⁰ RS 415.022

Materie	Anni di tirocinio			Totale lezioni
	1°	2°	3°	
1 Merceologia				80/120
2 Tecniche di vendita	40	40	40	120
3 Gestione aziendale	40	40	80	160
4 Diritto commerciale	–	40	40	80
5 Calcolo e contabilità				240
a. calcolo commerciale	40	40	40	
b. contabilità	–	40	80	
6 Italiano	40	80	80	200
7 Seconda lingua nazionale	80	80	80	240
8 Elaborazione testi e comunicazione/informatica	40	80	–	120
9 Civica ed economia	40	40	40	120
10 Ginnastica e sport	40	80	80	200
Totale (senza merceologia)	360	560	560	1480
Giorni di scuola alla settimana (senza merceologia)	1	1½	1½	

² Per la materia «merceologia» l'associazione dei rami professionali deve allestire un programma di insegnamento nelle tre lingue nazionali e provvedere al suo regolare aggiornamento. Il numero delle lezioni è da definire in modo vincolante.

Il programma di insegnamento deve essere approvato dall'Ufficio federale.

Il programma di insegnamento è valido anche per i venditori.

Per l'insegnamento della merceologia dovranno essere formate unicamente classi di apprendisti dello stesso ramo. L'insegnamento della merceologia dovrà basarsi su uno dei seguenti modelli:

- a. presso la propria scuola professionale, se il numero degli allievi permette la formazione di una classe;
- b. centralizzato presso una scuola professionale, se il numero degli allievi di una regione permette la formazione di una classe;
- c. se a livello svizzero il numero di apprendisti è troppo esiguo, l'insegnamento della merceologia viene centralizzato dall'associazione dei rami professionali interessata, di regola presso una scuola professionale. In questo caso i cantoni interessati stipulano una convenzione;
- d. se a livello svizzero il numero degli apprendisti di un ramo non è sufficiente per formare una classe o se, a causa della distanza, non si può pretendere che l'apprendista frequenti un corso centralizzato di merceologia, l'insegnamento della medesima viene impartito dall'azienda di tirocinio sia secondo il programma di insegnamento come pure in base all'articolo 5 del regolamento di tirocinio.

3 Insegnamento

Gli obiettivi generali descrivono in modo generico e riassuntivo le conoscenze teoriche e pratiche richieste all'apprendista alla fine del tirocinio. Gli obiettivi particolari chiariscono nei dettagli quelli generali.

3.1 Merceologia (80/120 lezioni)

Obiettivo generale

L'insegnamento della merceologia fornisce nozioni generali sulle particolarità e sulle caratteristiche essenziali dell'assortimento del ramo, come ad esempio:

- la designazione degli articoli
- la conoscenza dei materiali di base: provenienza, fabbricazione, caratteristiche
- la conoscenza dei prodotti finiti: fabbricazione, particolarità e caratteristiche, uso e manutenzione, prescrizioni legali.

Gli obiettivi particolari devono essere definiti dalle associazioni dei rami professionali.

3.2 Tecniche di vendita (120 lezioni)

Obiettivi generali

Le tecniche di vendita forniscono le basi per:

- sviluppare la stima di sé stessi e il senso di responsabilità e l'attitudine a pensare e agire in modo indipendente
- sviluppare le qualità specifiche necessarie all'esercizio della professione, quali la comunicativa, la forza di persuasione, le buone maniere e lo spirito d'iniziativa
- adeguare il comportamento ai diversi modi di servire ed alle diverse situazioni di vendita, offrire soluzioni a clienti esigenti
- comportarsi correttamente nella vendita, tenendo conto da un lato di soddisfare i bisogni, i desideri e le aspettative del cliente e volto dall'altro al successo commerciale dell'azienda
- valutare e impiegare misure incentivanti le vendite.

Obiettivi particolari

Formazione e perfezionamento

- Indicare l'importanza del tirocinio in generale e per l'apprendista in particolare
- Confrontare diritti e doveri delle parti contrattuali nel contratto di tirocinio
- Indicare i compiti della scuola professionale
- Spiegare le disposizioni relative agli esami.

Requisiti di base per la vendita

- Enumerare i requisiti posti al personale di vendita (presentazione, igiene personale, ecc.) e motivarne l'importanza
- Imparare a conoscere ed accettare sé stessi
- Capire il significato dei diversi comportamenti
- Descrivere le forme di comunicazione
- Mettere in pratica in modo mirato la propria comunicativa orale
- Definire il servizio alla clientela tradizionale, la scelta preliminare ed il self-service in funzione del personale di vendita e del cliente
- Mettere in pratica e dimostrare le diverse tecniche di vendita nonché i diversi modi di stimolarla
- Distinguere ed interpretare i diversi motivi di acquisto.

La vendita

- Appurare i desideri del cliente a seconda del ramo di attività
- Distinguere le diverse tecniche di porre le domande e applicarle al colloquio di vendita
- Formulare argomenti di vendita corrispondenti ai motivi di acquisto del cliente
- Motivare le decisioni prese in materia di politica di vendita
- Presentare la merce in modo adeguato ed effettuare dimostrazioni
- Conoscere i diversi articoli in modo tale da poter consigliare i clienti
- Tener conto delle obiezioni sollevate dal cliente e sapervi rispondere
- Motivare i prezzi di vendita, le differenze e i cambiamenti di prezzo
- Spiegare e motivare i ribassi
- Stimolare e concretizzare le vendite supplementari e complementari
- Descrivere situazioni che rendono necessaria la proposta di articoli sostitutivi
- Influenzare la decisione di acquisto
- Riconoscere e cogliere il momento opportuno per valorizzare un articolo
- Spiegare l'importanza del controllo della merce in uscita
- Evidenziare l'importanza di un imballaggio adeguato
- Spiegare le particolarità della vendita a scelta
- Mettere in pratica i diversi sistemi di vendita e le forme di commiato a seconda del tipo di cliente.

Situazioni di vendita particolari

- Spiegare come servire contemporaneamente più clienti
- Saper trattare con clienti invalidi
- Spiegare il comportamento al telefono

- Riconoscere le cause che possono comportare la sostituzione di un articolo e descriverne la procedura
- Cercare di evitare i reclami, dimostrare un corretto comportamento e nel corso della relativa evasione decidere in modo obiettivo tenendo conto dei desideri del cliente
- Enumerare le misure da applicare per prevenire i furti nel negozio
- Descrivere il comportamento del personale di vendita in caso di furto in negozio (taccheggio) o di sospetto furto
- Sbrigare le formalità in caso di furto in negozio.

Promozione delle vendite

- Spiegare i criteri dello sfruttamento degli spazi destinati alla vendita nel negozio, con particolare riferimento alla presentazione della merce
- Allestire in modo indipendente stand e punti vendita, impiegare correttamente i mezzi di comunicazione
- Trasmettere informazioni sulle attività di vendita.

Psicologia di vendita

- Riconoscere il tipo di cliente secondo il suo comportamento e occuparsene in modo appropriato
- Affiancare il personale di vendita in situazioni difficili
- Elaborare soluzioni per clienti esigenti
- Analizzare successi e insuccessi nella vendita
- Indicare i motivi che possono spingere un cliente a scegliere un determinato negozio
- Favorire il clima di lavoro e stimolare lo spirito di collegialità.

3.3 Gestione aziendale (160 lezioni)

Obiettivi generali

L'insegnamento della gestione aziendale fornisce le conoscenze di base su:

- i compiti, i diversi tipi di aziende e l'importanza della vendita al minuto nell'economia.
- le correlazioni ed il funzionamento dell'azienda quale base per il lavoro pratico
- le principali disposizioni di legge relative alla vendita
- l'impiego dell'informatica nell'azienda.

Obiettivi particolari

Importanza del commercio

- Spiegare la posizione e l'importanza del commercio nell'economia
- Distinguere tra commercio all'ingrosso e al minuto e spiegarne le caratteristiche

- Spiegare i compiti del commercio al minuto (acquisizione delle merci, stoccaggio, smercio)
- Valutare l'importanza del personale impiegato nella vendita al minuto.

Acquisizione delle merci

- Spiegare i concetti di assortimento e di dimensione dell'assortimento
- Spiegare la composizione dell'assortimento
- Allestire un semplice assortimento
- Spiegare le considerazioni fondamentali nella preparazione, nello svolgimento e nel controllo di una fornitura
- Confrontare vantaggi e svantaggi delle diverse fonti di approvvigionamento
- Indicare le quantità ed i tempi di acquisto ottimali dei diversi prodotti
- Descrivere vantaggi e svantaggi dei diversi modi di ordinazione
- Spiegare i controlli da effettuare al momento della presa in consegna della merce
- Distinguere fra bollettino di consegna, lettera di vettura, fattura e ricevuta
- Descrivere le possibili soluzioni che il commerciante al minuto può proporre in caso di fornitura difettosa e spiegare le disposizioni legali in materia.

Stoccaggio

- Elencare i luoghi di stoccaggio e le caratteristiche di un'organizzazione razionale del magazzino
- Spiegare con esempi il concetto di riserva minima
- Spiegare lo scopo e l'obbligo dell'inventario
- Descrivere l'inventario
- Elencare i motivi delle differenze d'inventario
- Descrivere i problemi tecnico-organizzativi dello stoccaggio
- Illustrare i rischi legati allo stoccaggio delle merci, interpretarne l'influsso che potrebbero esercitare dal profilo economico e citare le possibilità per ovviarvi
- Citare i costi di stoccaggio, nonché determinare e valutare le cifre indicative per la gestione delle scorte.

Smercio/Marketing

- Elencare gli strumenti di vendita
- Elencare i metodi di indagine di mercato e spiegare le possibilità di applicazione nel commercio al minuto
- Esporre, spiegandone i concetti, il calcolo dei prezzi dal prezzo d'acquisto al prezzo di vendita
- Spiegare i concetti di prezzo di mercato, prezzo concorrenziale, prezzo indicativo, prezzo di monopolio
- Spiegare le indicazioni che figurano sui cartellini dei prezzi
- Spiegare il concetto di promozione delle vendite

- Valutare le misure atte a promuovere le vendite
- Spiegare e delimitare il servizio di assistenza alla clientela e i vari servizi
- Spiegare i concetti di pubblicità e di relazioni pubbliche (RP)
- Differenziare tra mezzi e supporti pubblicitari
- Valutare le possibilità di impiego della pubblicità
- Valutare l'efficacia degli strumenti di vendita
- Determinare e interpretare gli indici per il controllo delle vendite.

Spedizione delle merci

- Valutare l'impiego dei diversi metodi di spedizione
- Descrivere i diversi metodi di spedizione per posta e per ferrovia
- Indicare a quali requisiti devono rispondere gli imballaggi.

Pagamenti

- Spiegare le diverse possibilità di pagamento
- Distinguere i diversi tipi di ricevute e redigerle
- Motivare l'obbligo di conservare i giustificativi di pagamento
- Tenere il conto cassa
- Descrivere l'apertura di un conto corrente postale
- Compilare le polizze dei pagamenti postali utilizzate nel traffico nazionale
- Spiegare il significato dei diversi moduli di notifica
- Indicare le principali caratteristiche del conto stipendio e del conto corrente bancario
- Indicare le caratteristiche degli assegni bancari, postali e di viaggio e spiegare i mezzi per prevenirne gli abusi
- Enumerare le misure di controllo per i pagamenti senza contanti
- Indicare le forme di credito
- Spiegare vantaggi e svantaggi della vendita a credito
- Illustrare le caratteristiche del pagamento rateale, della riserva di proprietà e del noleggio con diritto d'acquisto
- Spiegare la differenza fra contratto di pagamento rateale e anticipato.

Disposizioni legali

- Indicare le principali disposizioni legali contenute nelle leggi e nelle ordinanze concernenti la corretta indicazione del prezzo della merce, le svendite (saldi), la chiusura dei negozi, la concorrenza sleale, gli articoli di marca, la protezione dei consumatori e la legislazione sui veleni.

Azienda di commercio al minuto

- Indicare le premesse personali, materiali, legali e finanziarie necessarie per fondare e dirigere un'azienda attiva nel commercio al minuto

- Distinguere tra diverse forme di azienda e analizzare i motivi di economia aziendale che portano a scegliere una determinata forma giuridica
- Indicare i fattori che determinano la scelta di un'ubicazione e valutarne l'importanza per l'azienda di commercio al minuto
- Citare e spiegare i punti di vista e i criteri che permettono di determinare la giusta grandezza di un'azienda
- Distinguere le caratteristiche delle diverse forme aziendali (ubicazione, grandezza, assortimento, prezzi, sistemi di vendita, arredamento, servizio di assistenza alla clientela)
- Illustrare l'evoluzione del commercio al minuto, le sue cause e le sue ripercussioni.

Gestione aziendale, organizzazione aziendale, collaboratori

- Spiegare i compiti della direzione e i mezzi di gestione
- Confrontare diversi stili di conduzione e principi di gestione e interpretarli
- Indicare i principi organizzativi
- Spiegare diversi sistemi d'organizzazione in base ad organigrammi
- Stendere organigrammi semplici per aziende di commercio al minuto
- Indicare i vantaggi derivanti dalla razionalizzazione ottenuta con l'impiego di mezzi organizzativi
- Spiegare i compiti della statistica quale strumento di programmazione e d'organizzazione
- Realizzare statistiche semplici e rappresentarne graficamente i risultati
- Distinguere i collaboratori impiegati nel commercio al minuto secondo i loro compiti, i diritti e i doveri e interpretare le loro funzioni (elenco degli obblighi)
- Indicare esempi di mezzi d'intervento e misure che possono essere presi in materia di politica del personale.

Finanziamento

- Distinguere tra i concetti di finanziamento e di investimento
- Spiegare con esempi i principi base del finanziamento
- Indicare le possibilità di procurarsi capitali e confrontare i vari tipi di credito
- Indicare i mezzi per la garanzia dei crediti.

3.4 Diritto commerciale (80 lezioni)

Obiettivo generale

L'insegnamento trasmette all'impiegato di vendita al minuto le basi e i concetti fondamentali del diritto commerciale che gli permettono di valutare fattispecie giuridiche semplici in base al Codice delle obbligazioni.

Obiettivi particolari

Sistema giuridico svizzero

- Distinguere tra diritto pubblico e diritto privato
- Distinguere tra diritto imperativo e diritto completo.

Contratti

- Spiegare il concetto di obbligazione
- Esporre il concetto di contratto, le sue premesse, i contenuti, le forme, i suoi limiti, le garanzie e i vizi del contratto
- Indicare i termini di prescrizione e la sospensione della prescrizione.

Contratto di vendita

- Distinguere tra vendita mobiliare e vendita immobiliare
- Spiegare la conclusione del contratto di vendita mobiliare
- Spiegare l'adempimento del contratto nella vendita mobiliare
- Enumerare i tipi di violazione di un contratto e spiegarne le conseguenze
- Indicare il foro competente per crediti su merci e per crediti pecuniari
- Indicare alcune disposizioni essenziali del contratto di vendita rateale
- Distinguere tra vendita a prova, vendita su campione e vendita con consegna a richiesta del compratore.

Contratto di lavoro

- Spiegare in cosa consiste e come nasce il contratto individuale di lavoro
- Elencare gli obblighi del datore di lavoro e del lavoratore
- Indicare i termini di licenziamento
- Spiegare il divieto di concorrenza
- Spiegare in cosa consiste e qual è il contenuto, l'effetto e l'obbligatorietà generale del contratto collettivo di lavoro.

Appalto e mandato

- Distinguere tra appalto e mandato
- Citare diversi tipi di mandato (mandato semplice, commissione).

Contratto di locazione ed affitto, mutuo

- Distinguere fra contratto di locazione e mutuo
- Enumerare i diritti e gli obblighi del locatario e del locatore
- Spiegare il contratto di locazione-vendita ed esporre la sua importanza nella pratica
- Esporre le differenze tra il mutuo nel campo commerciale e nel campo non commerciale.

Fideiussione

- Esporre i problemi della fideiussione.

Procura e mandato commerciale

- Enumerare i diritti conferiti con la procura e il mandato commerciale
- Distinguere tra procura individuale, procura collettiva e procura institoria.

Registro di commercio e diritto della ditta

- Indicare i criteri dell'obbligo di iscrizione
- Descrivere gli effetti dell'iscrizione
- Spiegare il contenuto e l'importanza del Foglio ufficiale svizzero di commercio.

Forme di società

- Descrivere le caratteristiche della ditta individuale
- Descrivere le caratteristiche della società semplice
- Paragonare le società in nome collettivo e le società in accomandita, la società anonima e la società cooperativa relativamente a costituzione, personalità giuridica, capitale, responsabilità, ripartizione degli utili, organi, gestione degli affari e rappresentanza.

Concentrazione delle imprese

- Spiegare con un esempio l'importanza dei cartelli
- Spiegare i concetti gruppo di imprese (consorzio), trust e holding.

Esecuzione e fallimento

- Spiegare le premesse per l'esecuzione in via di pignoramento e per quella in via di fallimento
- Spiegare con un esempio come si dà avvio ad un'esecuzione in via di pignoramento e ad un'esecuzione ordinaria in via di fallimento
- Spiegare la graduatoria dei creditori
- Spiegare il significato dell'attestato di carenza di beni.

3.5 Calcolo e contabilità

3.5.1 Calcolo commerciale (120 lezioni)

Obiettivo generale

L'insegnamento della materia calcolo commerciale si propone di:

- sviluppare sicurezza e facilità nel calcolo mentale e scritto
- insegnare ad utilizzare razionalmente i mezzi di supporto elettronici
- consolidare le conoscenze acquisite nella scuola dell'obbligo e ampliarle sia nel campo professionale che in quello privato
- approfondire la comprensione delle relazioni aritmetiche nel commercio al minuto.

Obiettivi particolari

Conoscenze di base

- Impostare e risolvere problemi con la regola del tre o con una proporzione
- Risolvere diversi problemi di calcolo con valori approssimativi
- Arrotondare correttamente i risultati.

Calcoli della media e di ripartizione

- Calcolare medie semplici e ponderate
- Ripartire quantità date secondo una determinata chiave di ripartizione.

Calcolo del per cento e del per mille

- Distinguere e calcolare la grandezza, la percentuale e il tasso percentuale (analogamente il per mille)
- Trasformare e utilizzare frazioni semplici nei valori percentuali corrispondenti
- Risolvere calcoli del per cento e del per mille in ambito professionale
- Eseguire calcoli dell'indice.

Calcolo dell'interesse

- Calcolare l'interesse, il tasso d'interesse, il capitale e il tempo secondo il sistema dell'anno commerciale (sistema tedesco), applicando la formula generale dell'interesse
- Calcolare l'interesse netto, dato quello lordo e viceversa
- Calcolare gli interessi secondo la formula commerciale e la formula generale
- Calcolare con la formula commerciale l'interesse di più capitali (interesse composto) senza variazione del rapporto di credito e senza variazione del tasso d'interesse.

Credito al consumo (piccolo credito)

- Spiegare il concetto di credito al consumo
- Distinguere e calcolare gli elementi del credito al consumo.

Acquisto rateale

- Spiegare il concetto di acquisto rateale
- Distinguere e calcolare gli elementi dell'acquisto rateale.

Calcolo dei cambi

- Enumerare le principali valute estere
- Spiegare i corsi dei cambi e applicarli nella pratica.

Calcolo del prezzo unitario

- Spiegare ed applicare nei due sensi lo schema generale di calcolo del prezzo unitario in uso nel commercio al minuto
- Calcolare e applicare nei due sensi i numeri chiave (coefficienti di conversione)
- Calcolare il punto morto di un articolo.

Calcolo del prezzo di costo globale

- Allestire un calcolo del prezzo di costo globale in base ai dati contabili
- Applicare i tassi determinati col calcolo del prezzo di costo globale nel calcolo del prezzo unitario.

Calcolo del fatturato e dello stoccaggio

- Calcolare fatturati giornalieri
- Calcolare gli indici dello stoccaggio.

3.5.2 Contabilità (120 lezioni)

Obiettivo generale

L'impiegato di vendita al minuto

- analizzare le usuali operazioni commerciali del commercio al minuto
- tenere una contabilità secondo i principi della contabilità a partita doppia
- aprire e chiudere i conti (allestimento del bilancio e del conto economico compresi).

Obiettivi particolari

Scopo della contabilità

- Indicare quali esigenze deve soddisfare la contabilità nell'azienda.

Basi legali

- Motivare l'obbligo di tenere una contabilità
- Elencare i libri contabili che devono essere tenuti
- Spiegare l'obbligo di conservare i libri contabili e l'obbligo di pubblicare i conti
- Spiegare in base ad esempi concreti i concetti di veridicità del bilancio e di chiarezza del bilancio.

Bilancio

- Spiegare i concetti di bilancio, di attivo e di passivo
- Compilare un bilancio strutturandolo.

Conti

- Spiegarne il concetto e la struttura
- Distinguere tra conto merci, conto patrimoniale e conto economico

- Distinguere tra conti individuali (analitici) e collettivi (sintetici)
- Tenere conti, chiuderli e riaprirli.

Piano contabile

- Spiegare i piani contabili di diverse aziende del commercio al minuto
- Applicare i conti patrimoniali ed economici importanti per il commercio al minuto in base a casi concreti.

Conto economico

- Spiegare i concetti di conto economico, di costo e di ricavo (perdite e profitti)
- Spiegare i concetti di utile d'esercizio, utile dell'azienda e utile lordo.

Chiusura annuale dell'impresa individuale

- Procedere alle registrazioni di chiusura e alle scritture suppletive
- Allestire' una tabella di chiusura
- Determinare e ripartire l'utile
- Allestire un conto economico a tre stadi.

Contabilità e informatica

- Risolvere problemi semplici tramite software d'applicazione.

3.6 Italiano (200 lezioni)

Obiettivo generale

L'impiegato di vendita al minuto deve essere in grado di:

- comprendere globalmente e in dettaglio le esposizioni orali e i testi scritti ed emettere un giudizio personale in funzione delle sue idee, delle sue esperienze e dei suoi interessi
- esprimersi in modo chiaro, corretto e in una lingua variata sia oralmente che per iscritto
- esprimere in modo critico il proprio punto di vista su temi culturali e questioni sociali.

Obiettivi particolari

Conoscenze di base

- Applicare le regole ortografiche, della punteggiatura, grammaticali e stilistiche
- Arricchire il proprio vocabolario in generale e con termini professionali
- Spiegare e usare scientemente parole di origine straniera di uso corrente
- Usare il dizionario e opere di consultazione.

Comprensione orale e scritta

- Capire il senso e le intenzioni da considerazioni scritte e orali.

Espressione orale

- Leggere testi ad alta voce
- Riferire in merito a fatti uditi, letti o accaduti e prendere posizione in merito
- Tenere, spontaneamente o in base ad appunti, brevi relazioni e commentarle
- Spiegare un caso e motivarlo
- Partecipare a conversazioni e discussioni e riassumerne il contenuto
- Impiegare le nozioni base per condurre una conversazione.

Espressione scritta

- Redigere riassunti, rapporti, commenti, verbali e considerazioni
- Descrivere le persone e caratterizzarle
- Prendere posizione su un determinato fatto.

Problemi della società e esistenziali

I seguenti temi possono essere scelti liberamente e costituiscono la base concreta per l'insegnamento della lingua. Nell'affrontare i problemi della società e esistenziali si devono prendere in considerazione anche opere cinematografiche, teatrali, letterarie, musicali e dell'arte figurativa, aventi per tema:

- l'individuo
- la coppia e la famiglia
- la società
- i mass media
- l'ambiente
- convivenza fra svizzeri e stranieri.

L'insegnante nel corso dell'insegnamento si orienterà di volta in volta su temi d'attualità.

3.7 Francese o tedesco (240 lezioni)

Obiettivo generale

L'insegnamento si basa sulle nozioni preliminari acquisite nella lingua straniera. L'impiegato di vendita al minuto dispone di un patrimonio lessicale che gli permette di esprimersi in modo chiaro e comprensibile sia nella vita di tutti i giorni, che in quella professionale.

Amplia le conoscenze nei seguenti settori:

- comprendere la lingua parlata (comprensione orale)
- espressione orale
- comprendere la lingua scritta (comprensione dei testi)
- espressione scritta.

Obiettivi particolari

Comprensione orale

- Capire una conversazione corrente
- Capire annunci orali (TV, radio, comunicazioni con l'altoparlante alla stazione/aeroporto)
- Capire espressioni in uso nella pratica professionale.

Espressione orale

- Padroneggiare le strutture linguistiche che permettono di esprimersi in modo chiaro e comprensibile nella vita di tutti i giorni e in quella professionale
- Prender parte in modo appropriato ad una conversazione corrente
- Riassumere in modo sensato quanto udito e letto
- Rispondere nella lingua in questione a domande su un testo
- Dare e ricevere informazioni concernenti l'esercizio della professione
- Sostenere una semplice conversazione di vendita
- Applicare le principali regole grammaticali.

Comprensione dei testi

- Leggere testi ad alta voce in modo comprensibile, estrapolare le informazioni più importanti e riconoscere gli intendimenti contenutivi
- Capire il senso di semplici lettere commerciali
- Tradurre semplici testi nella lingua madre
- Utilizzare un dizionario bilingue
- Riconoscere in un testo le regole grammaticali più importanti.

Espressione scritta

- Mettere per iscritto semplici asserzioni orali
- Redigere semplici lettere private
- Rispondere nella lingua in questione a domande su un testo
- Impiegare le principali regole grammaticali.

3.8 Elaborazione testi e comunicazione/informatica

3.8.1 Elaborazione testi e comunicazione (80 lezioni)

Obiettivi generali

- l'impiegato di vendita al minuto viene introdotto sistematicamente al metodo della dattilografia a dieci dita così da ottenere una solida base per l'elaborazione dei testi
- redige testi di carattere professionale o privato secondo le norme usuali e li elabora con l'ausilio di un software standard

- descrive il flusso di informazioni in seno all'azienda
- valuta l'efficacia delle misure organizzative per il disbrigo del flusso di informazioni dell'azienda.

Obiettivi particolari

Tecnica di lavoro

- Applicare il metodo della dattilografia a dieci dita
- Spiegare il flusso di informazioni in seno all'azienda (direttive, testi, appunti)
- Descrivere i processi lavorativi e allestire liste di controllo
- Descrivere i mezzi tecnici ausiliari per la trasmissione delle informazioni (p. es. telex, telefax, videotex, posta elettronica).

Redazione ed elaborazione testi

- Descrivere le apparecchiature che aiutano nella stesura dei testi e le loro possibilità d'impiego nel disbrigo dell'elaborazione delle informazioni
- Redigere, elaborare e stampare semplici testi su temi generali o professionali con l'aiuto di un software standard
- Allestire un semplice indirizzario e gestirlo
- Combinare testi di lettere standard con indirizzi prescelti
- Combinare testi di carattere privato o professionale e redigerli secondo le norme vigenti.

3.8.2 Informatica (40 lezioni)

Obiettivi generali

Con l'insegnamento dell'informatica all'apprendista vengono trasmesse le conoscenze di base sulla struttura, l'utilizzazione e l'impiego dei sistemi informatici e sull'applicazione dei programmi.

Obiettivi particolari

Hardware e software

- Descrivere la struttura di semplici sistemi
- Enumerare e descrivere metodi semplici di elaborazione e di trasmissione di dati
- Spiegare l'importanza e la struttura del software
- Creare e amministrare semplici banche dati
- Risolvere semplici problemi di contabilità con l'aiuto di software standard
- Presentare graficamente dati prescelti.

Aspetti sociali dell'informatica

- Valutare l'influsso dell'elaborazione elettronica dei dati sulla professione e sul mondo del lavoro in generale
- Esporre gli scopi e le possibilità della protezione dei dati.

3.9 Civica ed economia

3.9.1 Civica (40 lezioni)

Obiettivo generale

Con l'insegnamento della civica all'impiegato di vendita al minuto vengono trasmesse le conoscenze fondamentali per:

- raccogliere in modo autonomo informazioni politiche, elaborarle e formarsi la propria opinione
- partecipare a discussioni politiche con uno spirito di solidarietà e tolleranza
- far valere i propri diritti ed adempiere ai propri obblighi nella sfera privata.

Obiettivi particolari

Sviluppo del senso civico

- Descrivere il ruolo che l'individuo ricopre nella società in qualità di membro di diversi gruppi
- Descrivere la pluralità della società svizzera
- Spiegare l'importanza della decisione a maggioranza e della protezione delle minoranze
- Descrivere la funzione dei partiti e delle associazioni
- Spiegare come si forma l'opinione pubblica e l'importanza dei mass media
- Confrontare il funzionamento delle elezioni e delle votazioni.

Istituzioni

- Distinguere i tre poteri dello Stato e motivare l'importanza della separazione dei poteri
- Classificare le autorità federali, cantonali e comunali secondo i tre poteri dello Stato
- Caratterizzare l'autonomia comunale.

Legislazione

- Distinguere tra Costituzione e leggi
- Mostrare i mezzi per cambiare l'ordinamento giuridico (iniziativa, referendum, legge).

Diritti e doveri

- Spiegare i diritti del singolo individuo
- Illustrare i doveri del singolo di fronte alla comunità
- Distinguere le imposte dirette da quelle indirette e citare esempi
- Indicare i compiti dello stato sociale.

Diritto delle persone

- Distinguere i concetti di persona fisica e di persona giuridica
- Distinguere tra godimento dei diritti civili, esercizio dei diritti civili, discernimento e maggior età e descriverne l'importanza nel diritto contrattuale.

Diritto di famiglia

- Enumerare i presupposti e le ripercussioni delle diverse forme di vita in comune
- Consultare il Codice civile e saper distinguere le caratteristiche essenziali del regime dei beni fra coniugi
- Spiegare i diritti e i doveri dei membri della famiglia
- Esporre le conseguenze di un divorzio.

Un quarto del tempo di insegnamento dovrà essere dedicato a temi d'attualità.

3.9.2 Economia (80 lezioni)

Obiettivo generale

L'impiegato di vendita al minuto

- dispone delle conoscenze di base di economia politica che gli permettono di riconoscere e valutare le correlazioni economiche
- è in grado di acquisire informazioni su questioni politico-economiche d'attualità, di valutarle e di prendere decisioni personali sulla base di queste informazioni.

Obiettivi particolari

Principi di economia

- Spiegare i principi fondamentali dell'attività economica
- Indicare come l'economia contribuisce a conseguire gli obiettivi del benessere sociale e della prosperità generale
- Descrivere il circuito economico semplice e spiegare l'origine e il significato di prodotto nazionale lordo.

Sviluppo dell'economia svizzera

- Descrivere l'evoluzione dei settori economici
- Descrivere lo sviluppo del potenziale economico svizzero (popolazione, mobilità della popolazione, risorse naturali, risorse umane, struttura del reddito) e valutare le ripercussioni dei loro cambiamenti sulla struttura economica svizzera.

Ordinamento economico

- Spiegare le nozioni di economia di mercato e di economia pianificata
- Paragonare i vantaggi e gli svantaggi della libera economia di mercato e dell'economia pianificata
- Paragonare l'ordinamento economico svizzero con entrambi i sistemi.

Leggi del mercato

- Spiegare le relazioni tra l'offerta, la domanda e il prezzo di mercato
- Mostrare come un cambiamento dell'offerta o della domanda si ripercuote sul prezzo

- Esporre le particolarità dei fattori di produzione (mercato del lavoro, immobiliare e dei capitali).

Moneta

- Citare i tipi e le funzioni del denaro
- Descrivere le cause e le conseguenze dell'inflazione e della deflazione
- Valutare l'indice dei prezzi al consumo quale criterio di misura dell'inflazione e del potere d'acquisto
- Spiegare con un esempio la funzione della Banca nazionale.

Congiuntura

- Spiegare il ciclo congiunturale
- Indicare i principali strumenti della politica congiunturale svizzera.

Politica finanziaria

- Indicare le entrate e le uscite dello Stato
- Presentare la politica finanziaria della Confederazione con un esempio d'attualità.

Politica sociale

- Descrivere la suddivisione dei redditi e dei patrimoni in Svizzera
- Indicare le istituzioni di previdenza sociale e spiegare la loro importanza
- Spiegare l'effetto della redistribuzione della ricchezza svolto dalle istituzioni di previdenza sociale.

Economia esterna

- Descrivere la bilancia dei pagamenti e interpretare il conto economico del nostro Paese
- Spiegare con esempi d'attualità le relazioni economiche con l'estero e la dipendenza Svizzera dall'estero e descrivere la politica economica estera della Confederazione
- Indicare l'importanza delle organizzazioni internazionali
- Citare le diverse forme di cooperazione allo sviluppo ed indicare il contributo svizzero ai lavori internazionali di cooperazione allo sviluppo.

Economia e ambiente

- Descrivere le conseguenze della penuria di materie prime
- Indicare i fattori che contribuiscono al deterioramento ambientale
- Descrivere il riciclaggio e l'eliminazione dei rifiuti.

Un quarto del tempo di insegnamento dovrà essere dedicato a temi d'attualità.

3.10 Ginnastica e sport

Per la ginnastica e lo sport fanno stato i programmi d'insegnamento emanati dall'UFIAML.

4 Disposizioni finali

41 Abrogazione del diritto previgente

Il programma del 24 novembre 1981¹¹ per l'insegnamento professionale degli impiegati di vendita al minuto è abrogato.

42 Diritto transitorio

Gli apprendisti, che hanno iniziato il loro tirocinio prima del 1° gennaio 1993, sono istruiti in base alle prescrizioni previgenti.

43 Entrata in vigore

Il presente programma d'insegnamento entra in vigore il 1° gennaio 1993.

18 dicembre 1991

Ufficio federale dell'industria,
delle arti e mestieri e del lavoro:

Il direttore, Nordmann

¹¹ FF 1982 I 215