

Rapporto di attività 2020
Società degli impiegati del commercio
Sezione Ticino

società impiegati
commercio
muovere . per

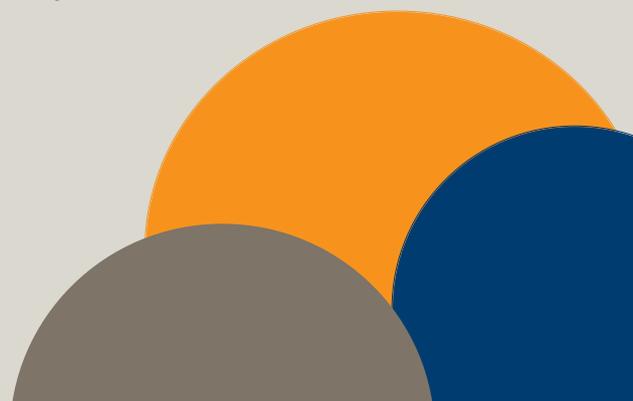
*più potenziale.
per il mio avvenire.*

**società impiegati
commercio**

muovere l'economia. per me.

Indice

2	Un partner forte in un periodo di crisi
3	Sabrina Guidotti nuova Direttrice di SIC Ticino
4	Le opere: movente e meta
5	Professione
6	<i>Trattative e CCL</i>
7	<i>Piattaforme di rilevamento</i>
9	<i>Consulenza</i>
10	Formazione di base
11	<i>Impiegati di commercio - formazione organizzata dall'azienda (FOA) e dalla scuola (FOS)</i>
13	<i>Impiegati e assistenti del commercio al dettaglio</i>
15	<i>Formazione pratica delle Scuole Medie di Commercio (SMC)</i>
15	<i>Percorso con Attestato Federale di Capacità (AFC)</i>
15	<i>Percorso con Maturità Professionale Commerciale</i>
16	<i>Corsi Interaziendali percorso AFC</i>
16	<i>Cambiamenti, innovazione e Coronavirus</i>
17	Formazione continua
18	<i>Formazione continua per adulti ai tempi del COVID - 19</i>
18	<i>Prime sperimentazioni - Autunno 2019</i>
18	<i>Chiusura delle scuole e riorganizzazione - 16 marzo 2020</i>
18	<i>Riapertura progressiva dei corsi di formazione continua - aprile 2020</i>
19	<i>Ritorno in presenza ed esami federali - Estate 2020</i>
19	<i>Formazione formatori - Estate/autunno 2020</i>
19	<i>Prospettive anno scolastico 2020/21</i>
20	Innovazione e sviluppo
21	<i>Sviluppo in ambito del rilevamento delle competenze digitali</i>
22	<i>Sviluppo in ambito formativo</i>
24	Gestione e amministrazione
25	<i>Personale</i>
25	<i>Sistema gestione qualità ISO 9001 e eduQua 2012</i>
26	<i>Segretariato logistico degli esami</i>
27	<i>Gestione amministrazione soci</i>



Un partner forte in un periodo di crisi



2

In qualità di principale associazione professionale del settore commerciale ed economico-aziendale, abbiamo forte voce in capitolo quando si tratta di condizioni di lavoro e interessi degli impiegati, in ufficio e nel commercio al dettaglio. La pandemia legata al coronavirus ci ha dimostrato che soprattutto i giovani professionisti hanno bisogno del nostro supporto: purtroppo, in tempi di crisi i giovani hanno più difficoltà e pagheranno il prezzo di questa situazione a lungo, nel corso della loro carriera.

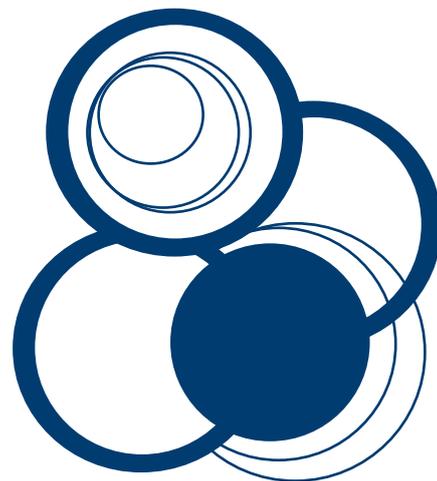
Ma la crisi attuale non rappresenta una sfida soltanto per loro. Il passaggio all'home office ha portato con sé molte domande: Chi è responsabile dell'infrastruttura nell'ufficio domestico? I lavoratori hanno diritto a un'indennità? Come ci si mantiene in salute nell'home office? La Società degli impiegati del commercio si è attivata in merito a queste e altre questioni: ha infatti presentato proposte in Parlamento a sostegno dei giovani professionisti, pubblicato insieme al partner Swica un prontuario sul tema della salute sul posto di lavoro, svolto sondaggi tra i soci per quanto riguarda l'home office e le sue sfide e redatto un dossier online completo con domande e risposte sulla situazione a livello di diritto del lavoro.

Oltre a tutte le tematiche importanti, il nostro compito è quello di illustrare le opportunità che possono scaturire dalla crisi legata al coronavirus per il mondo del lavoro e i lavoratori. Molte imprese e molti collaboratori hanno compiuto un enorme passo verso la digitalizzazione: in questo ambito emergono i giusti potenziali per conseguire l'uguaglianza nel mondo del lavoro e una sua gestione sana.

Noi, grazie alla nostra nuova piattaforma online e alla digitalizzazione dei processi aziendali per clienti e soci, siamo stati sempre raggiungibili anche durante la pandemia, aspetto del cui siamo molto lieti. Ciò dimostra che siamo pronti al cambiamento attuale e alle sfide che ne conseguiranno.

Daniel Jositsch
Presidente

Christian Zünd
CEO



Sabrina Guidotti nuova Direttrice di SIC Ticino



Claudio Moro

Presidente della Società degli impiegati del commercio - Sezione Ticino

Daniel Fischbach ha lasciato la direzione di SIC Ticino a fine settembre, passando al beneficio della pensione. Comitato, Direzione e personale, unanimi, ringraziamo Daniel per il lavoro svolto con dedizione e passione a favore della nostra Associazione.

Con effetto 22 marzo 2021, il Comitato direttivo della Società degli impiegati del commercio ha nominato Direttrice Sabrina Guidotti, dal 2017 Direttrice aggiunta. Una scelta di continuità. Sabrina Guidotti, classe 1969, è laureata in sociologia ed è alle dipendenze di SIC Ticino dal 1998. Negli anni ha svolto diverse funzioni e per lungo tempo è stata responsabile del settore Innovazione e sviluppo. Conosce a fondo l'organizzazione e le diverse attività e potrà garantire forza e continuità a una struttura professionale solida, motivata e impegnata a sviluppare nuovi servizi nell'ambito della formazione professionale dei giovani e della formazione continua, a supporto della nostra economia.

Nella procedura di ricerca del nuovo direttore, il Comitato ha apprezzato il sostegno attivo dato dallo staff di Direzione e ne ha condiviso riflessioni e proposte. A Sabrina, e a tutti i collaboratori di SIC Ticino, il nostro incondizionato sostegno e gli auguri di poter svolgere un lavoro stimolante e gratificante.

A livello nazionale la nostra Associazione ha deciso di ridimensionare compiti e responsabilità dell'organizzazione mantello, a vantaggio delle sezioni regionali. L'assemblea nazionale straordinaria dello scorso 30 marzo ha sancito un cambio di rotta imposto dalle circostanze e dalla evidente incapacità di trovare un accordo condiviso per dare forza e un potere effettivo all'organizzazione centrale. Lo scopo di poter coordinare meglio le attività delle diverse organizzazioni regionali e l'offerta nazionale di servizi si è rivelato illusorio. Il tempo dirà se questa è la via giusta per sviluppare le attività e per ritrovare il sostegno di soci, che negli ultimi decenni si sono dimostrati

meno affezionati e meno interessati alle attività e ai valori promossi dall'Associazione nel suo insieme.

Nel campo della formazione professionale vivremo importanti cambiamenti. In questo ultimo anno i temi legati al mondo del lavoro (contratti collettivi, salari minimi, ecc.) sono spesso passati in secondo piano e hanno lasciato spazio alla realtà del lavoro ridotto e alle preoccupazioni e alle incertezze legate all'emergenza Covid19. Le economie internazionali, nazionale e regionale soffrono. Per qualche tempo ancora dovremo convivere con questa strana situazione, ricca di limitazioni e di timori. Ne usciremo se sapremo rimanere uniti, dimostrando solidarietà soprattutto verso le fasce deboli della popolazione.

Covid19, tecnologia e digitalizzazione stanno trasformando il mondo del lavoro e le nostre vite. I processi di digitalizzazione hanno portato allo sviluppo di nuovi strumenti per misurare e per sviluppare competenze. Piattaforme informatiche per il rilevamento delle competenze digitali sono state elaborate anche da SIC Ticino e dimostrano la capacità dell'Associazione di innovare e di sostenere l'economia e i cambiamenti in corso. In questi anni impegnativi sappiamo di non poter deludere le aspettative dei soci, sempre al centro dei nostri interessi e della nostra azione.

Grazie alla Direzione e Collaboratori di SIC Ticino per lo sforzo straordinario prodotto in questo anno maledetto della pandemia. Un ringraziamento speciale anche agli insegnanti e ai numerosi partecipanti ai corsi di formazione SIC, che non mancano di manifestare il loro apprezzamento per l'offerta di attività di formazione in presenza e a distanza. Siamo tutti molto gratificati da questi riconoscimenti e siamo pronti a continuare con impegno la nostra attività.

Claudio Moro
Presidente SIC Ticino

Le opere: movente e meta



Sabrina Guidotti

Direttrice

Poter confermare la solidità finanziaria anche in acque poco serene è per noi, sebbene non scontato, un obiettivo permanente: la solidità è costruita minuziosamente nel e dal tempo, con rigore, con la sapienza di un ingegnere che è incaricato di definire la quantità di ferro necessaria a reggere un'opera. Maestosa o meno che sia, ogni opera necessita di una struttura che ne porti il peso.

4

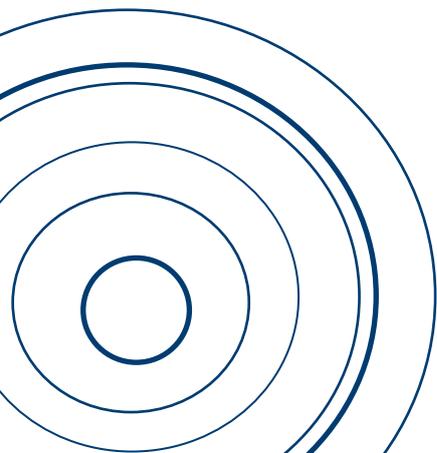
E poi ci sono le opere, che in fondo, danno il senso al tutto. Il resto è funzionale ad esse. Il successo sta nell'immaginare, progettare e costruire opere che siano innovative seppur coerenti all'identità del proprio architetto; che siano significative nella loro unicità sebbene imprescindibili dal contesto in cui si inseriscono; che suscitino interesse collettivo sebbene funzionali alle esigenze dei loro destinatari, singoli, aziende, istituzioni che siano.

In un anno difficile come questo che è destinato a riversare la sua fatica anche sugli anni a venire, continuare a lavorare alle opere in corso, avviarne repentinamente di nuove per rispondere ai bisogni che inevitabilmente un'urgenza porta con sé, e riuscire perfino a pianificarne di innovative e ambiziose per il futuro, è un risultato di cui SIC Ticino va fiera.

Per rispondere all'urgenza di tipo sanitario vi è stato un adattamento immediato di tutti i percorsi formativi e di sostegno all'inserimento nonché l'attivazione delle relative modalità di erogazione a distanza; da segnalare in tal senso il record delle aziende di pratica commerciale che non hanno registrato neppure un giorno di interruzione tra l'erogazione in presenza e l'erogazione a distanza imposta improvvisamente dalle autorità. Gli altri percorsi a ruota in tempi brevissimi.

E a prescindere dall'emergenza, alcuni esempi di opere a cui abbiamo lavorato: attivazione della piattaforma di rilevamento delle competenze digitali per professionisti del settore del commercio; avvio della creazione di una piattaforma di rilevamento delle competenze digitali generali volte all'inserimento di cittadinanza; avvio della progettazione di due percorsi di formazione propedeutici e trasferibili sull'insieme dei nostri pubblici per lo sviluppo, in un caso di competenze digitali e in un altro di competenze contabili.

Le opere sono il movente e la meta. Saper focalizzare su di esse, in maniera compatta e convinta, è la bussola di cui SIC Ticino si è dotata per navigare, anche e soprattutto, in acque poco serene come quelle che la meteo ci ha riservato per l'anno conclusosi.



Professione



Stefano Peduzzi



Teresa Ortelli



Milena Gianferrari

Trattative e CCL

Nel 2020 l'attività in seno alle numerose commissioni paritetiche di cui SIC Ticino è partner contrattuale è stata caratterizzata dalla pandemia di Covid-19, che ha in parte condizionato il normale svolgimento dell'attività di controllo.

Spedizioni

L'obbligatorietà generale del contratto avrebbe dovuto essere conferita nella prima parte del 2020. In seguito a una nuova verifica da parte delle autorità cantonali si è purtroppo palesato un problema in merito ai quorum necessari al fine di conferire l'obbligatorietà generale, problema in parte sanato dall'Ufficio cantonale del lavoro, che avendo constatato l'esistenza di dumping salariale nel settore, ha imposto un contratto generale basato sui minimi salariali previsti nel contratto di cui SIC Ticino è firmataria. Nel corso del 2021 si cercheranno nuovi partner al fine di raggiungere i quorum necessari.

Pulizie e facility services

Nel settore delle imprese di pulizia sta proseguendo l'implementazione del contratto collettivo di lavoro. In particolare si segnala l'avvio delle prime formazioni, con una soddisfacente adesione da parte di lavoratori, che potranno così migliorare le proprie condizioni salariali. Rimane del lavoro da svolgere per adattare progressivamente i salari ai minimi stabiliti dalla legge cantonale.

Comitato di coordinamento sindacale

Il Comitato di coordinamento sindacale (CCS) è riuscito a confermare un proprio membro in seno al Consiglio di amministrazione della Cassa pensione cantonale. L'elezione ha tuttavia segnalato un problema di comunicazione e di visibilità del CCS, cui aderiscono un gran numero di associazioni che si sono parecchio indebolite nel corso degli anni. Nel corso del 2021 il CCS si concentrerà sull'analisi della situazione e sulle misure da adottare per rendere più efficace la propria attività.

Commercio al dettaglio

Il 1° gennaio 2020 sono entrati in vigore il contratto collettivo di lavoro e la nuova legge cantonale sull'orario di apertura dei negozi. La commissione paritetica ha dovuto chinarsi su un problema di interpretazione del contratto, relativo alla tredicesima. Da una parte vi era chi sosteneva che tutti i lavoratori che percepivano dodici mensilità, anche quelli che superavano i minimi salariali annuali previsti dal contratto, avevano diritto a uno stipendio intero in più (obbligo della tredicesima). Dall'altra parte vi erano quelli che sostenevano che l'unico

criterio era il raggiungimento del minimo salariale annuale, pagato in tredici mensilità. Quest'ultima interpretazione ha per ora prevalso, anche se è pendente in una pretura ticinese una causa che richiederà l'interpretazione della clausola relativa alla tredicesima mensilità. La Commissione resta in attesa della sentenza del giudice per eventualmente modificare l'interpretazione del contratto.

Impiegati di commercio (Ticino Moda)

Nel settore degli impiegati di commercio è in atto un approfondimento della questione relativa al telelavoro, segnatamente in relazione all'obbligo di timbratura delle ore di lavoro effettivamente svolte dal lavoratore. La questione è più che mai attuale in seguito alla pandemia di Covid-19, che ha determinato la momentanea sospensione dei controlli aziendali da parte della Commissione.

FoxTown

L'entrata in vigore del nuovo contratto collettivo di lavoro non ha presentato particolari problemi. La Commissione ha riservato una grande attenzione alle misure anti-Covid, e alle conseguenze per i lavoratori attivi nei numerosi negozi presenti nella struttura.

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. Gli sforzi della Commissione continuano ad essere rivolti al coordinamento fra le varie commissioni paritetiche.

Stefano Peduzzi, politica sociale e contrattuale

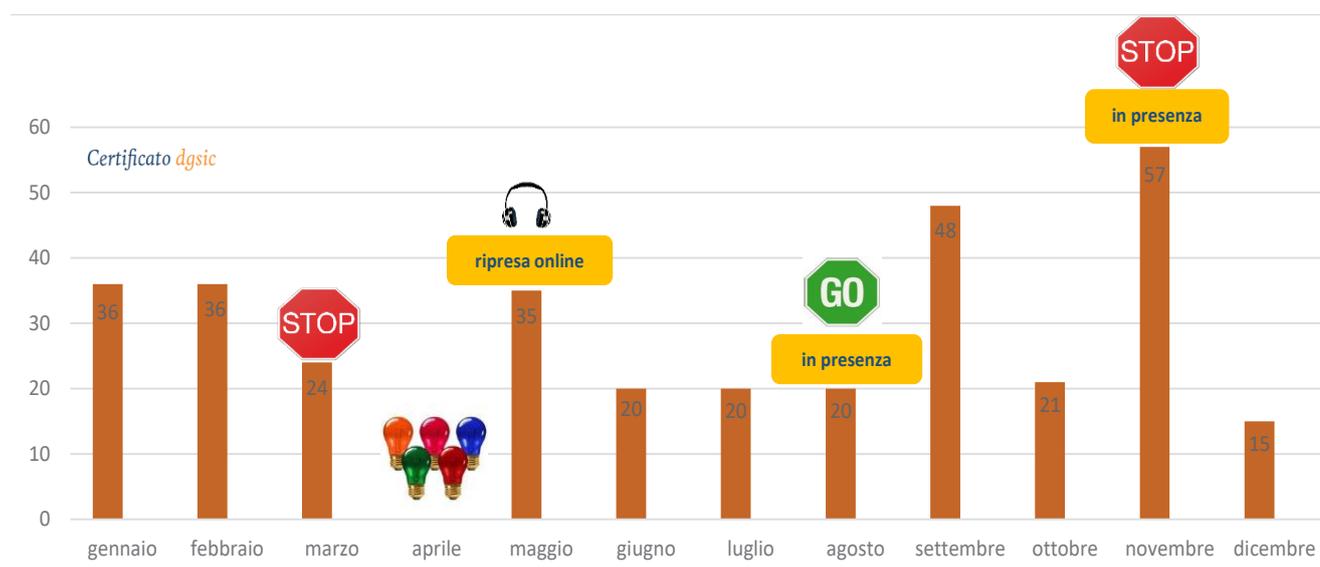
Piattaforme di rilevamento

SIC è riconosciuta come Organizzazione del Mondo del Lavoro per il settore degli impiegati di commercio e commercio al dettaglio. In virtù di ciò annualmente è incaricata dall'Ufficio Misure Attive del Cantone (UMA) di organizzare le attività della piattaforma di rilevamento commerciale per le persone in cerca d'impiego. Un mandato che SIC ha saputo costantemente rinnovare adattandole alle esigenze del mondo del lavoro.

Anche il 2020 è stato caratterizzato da diverse trasformazioni, in parte indotte dalla situazione straordinaria e in parte già pianificate. Alcune delle parole più diffuse e che ci hanno accompagnato nel corso dell'anno sono flessibilità, distanza, digitale, adeguamento, opportunità, ripresa, homework.

Il mandato 2020 ricevuto prevedeva l'accoglienza di 400 persone in cerca d'impiego per il rilevamento commerciale e 150 persone per il rilevamento delle lingue (100 tedesco e 50 inglese). L'organizzazione dei percorsi era distribuita sull'arco dell'anno con 35 piattaforme (11 giorni di corso) e 12 partecipanti per corso.

2020 Piattaforma commerciale andamento partecipanti



Stop

A metà marzo le attività di rilevamento sono state sospese in seguito alle norme dovute l'emergenza COVID. Uno stop che si è trasformato in breve tempo in un momento di riorganizzazione e ripensamento del nostro lavoro.



Ripensamento e adeguamento attività

La necessità di continuare a sostenere le persone in cerca d'impiego, soprattutto in un momento di incertezza e di chiusura totale delle attività, ha sollecitato SIC a presentare in breve tempo ad UMA un percorso per gli impiegati/e di commercio iscritti in disoccupazione. Forti dello spirito innovativo e proattivo che ci distingue, abbiamo creato nuove attività, imparato ad usare nuovi strumenti per la didattica a distanza e iniziato a partire dal mese di maggio un sostegno al collocamento online.



Lezioni a distanza

Un'esperienza molto impegnativa in termini di tempo e risorse, ma che ha avuto un importante impatto positivo sia sulle persone coinvolte sia sulle formatrici. Un momento emotivamente molto carico che ha permesso di sostenere ed incoraggiare diverse decine di persone in un periodo veramente delicato.

Autunno

La ripresa dell'attività dopo la pausa estiva ha imposto una nuova pianificazione delle attività visto il numero crescente di persone in cerca d'impiego e la contemporanea necessità di continuare a garantire le misure di sicurezza e di igiene. Riorganizzazione degli spazi, delle presenze, dell'uso degli strumenti; un continuo cambiamento che ha richiesto flessibilità e capacità di reagire positivamente alle diverse sollecitazioni. Purtroppo l'aumento delle persone in cerca d'impiego del settore commerciale dovrebbe ulteriormente intensificarsi con l'anno 2021 in seguito alla inevitabile crisi post Covid.



Fine anno: si torna online

Con l'arrivo della seconda ondata, si torna alla modalità di lezioni a distanza. Grazie al grande lavoro di preparazione di nuovi strumenti didattico-digitali, il percorso di rilevamento proposto è stato ampliato per offrire ai partecipanti il miglior supporto possibile.

I numeri del 2020

- 30 rilevamenti commerciali
- 270 partecipanti al rilevamento commerciale
- 47 partecipanti rilevamento linguistico di tedesco
- 16 partecipanti rilevamento linguistico di inglese

Il numero di partecipanti inferiore alle previsioni è da ricondurre a vari fattori legati alla particolare situazione sanitaria: l'interruzione dei percorsi durante il lockdown, il tempo necessario per modificare e implementare nuove modalità a distanza e nuove procedure di assegnazione alle misure delle persone in cerca di impiego ed infine gli ostacoli legati alla mancata disponibilità, da parte di diversi utenti, degli strumenti informatici necessari per seguire un percorso di rilevamento a distanza.

8

Certificato *dgsic* DigiSIC

Dal mese di gennaio 2020 SIC ha definitivamente implementato, per le persone iscritte alle piattaforme di rilevamento da UMA, la nuova piattaforma di rilevamento per le competenze digitali e operative per gli impiegati di commercio. Una piattaforma fortemente voluta da SIC e ideata con un gruppo di progetto ad hoc e con il contributo di partner esterni riconosciuti.

Sull'arco di due mezze giornate le persone in cerca d'impiego svolgono diversificate attività amministrative che presuppongono l'utilizzo di differenti strumenti digitali. I partecipanti affrontano un assessment con una messa in situazione reale e un test teorico per le competenze non misurabili in pratica. Attraverso la valutazione del lavoro svolto, SIC rilascia un certificato (DigiSIC) che attesta il livello di competenze digitali sulla base di un riferimento teorico che SIC ha sviluppato.

La particolarità del quadro di riferimento consiste nel misurare contemporaneamente sia le competenze digitali generali e di base necessarie all'inclusione sociale e civile in una realtà pervasa dalla digitalizzazione (come quella odierna) sia le competenze digitali proprie del profilo professionale dell'impiegato del commercio. Mai come nel 2020, la digitalizzazione legata alla cittadinanza è stato un tema di discussione. SIC, forte di questa esigenza si è attivata e lo farà anche nel futuro per identificare e sviluppare altri possibili interventi per accompagnare e facilitare la digitalizzazione delle persone nel mondo del lavoro.

Consulenza

La crisi pandemica si è fatta sentire anche nel nostro settore consulenza, infatti sono diminuiti i casi gestiti dal servizio di consulenza giuridica nel 2020 (da 93 a 58 casi).

La maggior parte delle consulenze rispecchiano la tendenza degli anni passati e sono mirate alla necessità di indicazioni inerenti il contratto di lavoro e i salari, in particolare anche quest'anno molte le domande riguardanti i contratti collettivi di lavoro.

A seguito del lockdown del primo semestre 2020, molte sono state le richieste concernenti l'indennità di perdita di guadagno, come gestire le ore in home working, domande inerenti i casi di quarantena/isolamento, come poter gestire le ore di lavoro perse per gli obblighi di custodia dei figli con la chiusura/apertura parziale delle scuole, gli obblighi del datore di lavoro relativi alla protezione della salute e il riconoscimento del pagamento in casi di assenza dovute alla quarantena.

In proporzione rimangono invariate il numero di consulenze relative a termini di disdetta, questioni di disdetta inopportuna o abusiva, di periodi di protezione e di ottenimento dell'attestato di lavoro dall'attuale o precedente datore di lavoro. Sempre costanti le richieste riguardanti il numero massimo di ore di lavoro settimanali, delle ore supplementari e la durata della pausa durante il tempo di lavoro e sul mezzogiorno.

Poche le richieste di consulenza riguardanti la gestione dei congedi pagati e non, il pensionamento, la legge sul lavoro, la protezione della salute nonché i contratti di stage.

La distribuzione statistica delle consulenze offerte, rimane invariata e si presenta come segue:

- 80% delle richieste provengono da lavoratori, equamente distribuite fra donne e uomini;
- 20% delle istanze di consulenza giungono da aziende che prendono prevalentemente contatto con la Società degli impiegati del commercio per accertarsi della corretta applicazione dei salari minimi e della legge sul lavoro.

Milena Gianferrari, consulenza in materia giuridica



Formazione di base



Tamara Pedrazzoli



Cristina Rossi

La Società degli impiegati del commercio gestisce i seguenti Corsi interaziendali

- Impiegati di commercio: formazione organizzata dall'azienda;
- Impiegati di commercio: formazione organizzata dalla scuola;
- Assistenti d'ufficio;
- Impiegati e assistenti del commercio al dettaglio.

La formazione pratica svolta nelle Aziende di Pratica Commerciale (attività svolta su delega del Cantone), come pure i corsi interaziendali del commercio al dettaglio, sono esposti in un punto separato.

Impiegati di commercio – formazione organizzata dall'azienda (FOA) e dalla scuola (FOS) Assistenti d'ufficio - CFP

Di seguito sono riportati i volumi delle persone in formazione nei Corsi Interaziendali dei diversi rami - compresi i corsi (da 6 a 8 giorni a dipendenza del ramo) per i profili di maturità che svolgono 12 mesi di stage al termine della formazione scolastica e degli assistenti d'ufficio - presenti in Ticino e gestiti dalla Commissione Cantonale per la Formazione nel Commercio.

Ramo	N. partecipanti	Giornate di corso	N. partecipanti x N. Giornate di corso
Servizi & Amministrazione	712	20	1'168.00
Servizi & Amministrazione/Riduzione	14	1	14
Servizi & Amministrazione/Avvocatura	19	3	19
Servizi & Amministrazione/Ospedale	10	1	10
Servizi & Amministrazione/PHL - Logistica	14	3	27.00
Totali FOA - Ramo S&A	769	28	1'238.00
Servizi & Amministrazione: Stage maturità 3+1 e scuole private 2+1	206	27.5	601.5
Servizi & Amministrazione: Stage maturità 3+1 e scuole private 2+1/ Avvocatura	2	2	2
Totali FOS - Ramo S&A	208	29.5	603.5
Totale FOA - Ramo Fiduciari	52	40	153
Totale FOA - Assicurazioni private	71	22	144
Totale FOA - Ramo Amministrazione pubblica	249	31	540
Totale FOA - Ramo Amministrazione pubblica; stage maturità 3+1 e scuole private 2+1	82	17	361
Totale giornate Assistenti d'ufficio	70	5	70
	1501.00	172.50	3'109.50

I volumi gestiti nel 2020 hanno subito una leggera contrazione rispetto al 2019. Quattro i motivi principali:

1. Convocazioni più distanziate per il Ramo S&A a causa della blended-learning. Una buona parte delle giornate, normalmente erogate entro la fine di dicembre, sono state pianificate ad inizio 2021. Modalità organizzativa che si normalizzerà nel 2021.
2. Un numero più elevato di classi, con meno partecipanti, conformemente alle misure di protezione e di sicurezza pandemica. Anche in questo caso una buona parte delle giornate normalmente svolte nel primo semestre sono state pianificate nei primi mesi dell'anno successivo. Va comunque precisato che tutte le giornate del Ramo S&A 2020 sono state svolte in presenza e/o a distanza.
3. Leggera diminuzione delle persone in formazione nel Ramo S&A, al 1° anno o al 2° anno con riduzione.
4. In certi Rami di formazione, conformemente alle disposizioni ricevute dai rispettivi responsabili alcune giornate sono saltate e/o compattate in un numero minore di giornate.

Tamara Pedrazzoli Bernasconi, Responsabile della formazione di base



Impiegati e assistenti del commercio al dettaglio

Il 2020 è stato un anno molto impegnativo su tutti i fronti, nonostante ciò i corsi interaziendali del commercio al dettaglio hanno superato al meglio l'emergenza legata al coronavirus. Grazie al piano di protezione creato da SIC Ticino e a una pronta ripianificazione dei corsi interaziendali, siamo riusciti a recuperare tutte le giornate di lezione annullate a causa della chiusura scolastica forzata.

Per svolgere i corsi in sicurezza, secondo le regole di protezione in vigore, è stato necessario apportare dei significativi adeguamenti sul numero di allievi per classe e il luogo di formazione è stato dislocato in funzione alla necessità del ramo e alla situazione pandemica. Conciliare disponibilità dei formatori ed esigenze delle aziende non è stato facile, ma grazie alla prontezza del nostro team di formatori gli apprendisti hanno potuto seguire il loro piano di formazione.

Un anno all'insegna di cambiamenti anche all'interno del gruppo dei rappresentanti di ramo. Il gruppo, istituito per sostenere ed elevare la qualità dei corsi interaziendali del commercio al dettaglio, saluta e ringrazia Salvatore Cabras per essersi messo a disposizione nel ruolo di rappresentante di ramo e per il lavoro svolto durante la collaborazione. Siamo sicuri che il lavoro professionale che ha caratterizzato gli incontri passati verrà portato avanti anche dalla nuova rappresentante, Antonella Gaggini, alla quale diamo un caloroso benvenuto.

I rami del commercio al dettaglio attivi in Ticino sono 18. Di questi solo 5 dispongono della massa critica per formare una classe, per gli altri rami si lavora in piccoli gruppi. I dati riferiti all'anno 2020 sono i seguenti:

Rami	Allievi CI 1	Allievi CI2	Allievi CI3	Giorni x allievo
Alimentari o generi voluttuari	34	34	32	10
Animali	-	-	1	2
Articoli elettrici	-	-	-	-
Articoli sportivi	1	1	4	10
Calzature	3	3	3	10
Casalinghi	2	2	1	10
Colori	1	1	3	8
Do-it	9	7	5	10
Economia della carne	3	3	2	10
Ferramenta	3	4	1	10
Flower	-	-	-	-
Garden	1	1	1	10
Gestore pezzi di ricambio	5	6	8	10
Mobili	1	1	2	9
Orologi, gioielli e pietre preziose	7	5	3	8
Pelletteria	4	3	3	8
Profumeria	3	1	2	8
Tessili	20	21	17	10
Totale	97	93	89	145

Nel 2020 sono stati organizzati i seguenti corsi:

Corso Interaziendale	No. Classi	No. allievi	Totale in giorni
Primo anno	23	97	68
Secondo anno	21	93	67
Terzo anno	23	89	39
Totale	67	279	174

Per questa attività sono attivi 25 formatori, specialisti nei diversi rami.

Cristina Rossi, organizzazione Corsi Interaziendali commercio al dettaglio



*Sulla via di una
professione da sogno*

Con l'apprendistato più apprezzato in Svizzera. La formazione commerciale di base.

“Per i miei primi passi nella vita professionale, ho bisogno del partner giusto.”

Formazione pratica delle Scuole Medie di Commercio SMC

SIC Ticino si occupa di alcune parti del programma di formazione pratica delle Scuole Medie di Commercio (SMC) del Cantone Ticino. Su mandato del Cantone, le persone in formazione (PIF) sono accolte presso gli spazi allestiti in due Aziende virtuali di pratica commerciale (APC) secondo lo schema che segue:

Percorsi esistenti	Descrizione	Pratica
Attestato Federale di Capacità modello integrato	3 anni di formazione scolastica con la pratica integrata nella formazione scolastica	6 settimane
Maturità professionale modello concentrato	3 anni di scuola con la pratica concentrata in un anno di stage (52 settimane) al termine della formazione scolastica	2 settimane

Alcune cifre

Percorso con Attestato Federale di Capacità (AFC)

Per quanto ci concerne, questo percorso prevede 3 settimane intensive (40 ore/lezione a settimana) nel secondo anno e 3 settimane nel terzo, svolte in seno alle aziende di pratica commerciale della Società degli impiegati del commercio.

Sede scolastica	N. di Classi '20	Classi 2° anno	Classi 3° anno	PIF 2° anno	PIF 3° anno
SMC Lugano	6	3	3	62	70
SMC Chiasso	2	2	0	41	0
SMC Locarno	7	4	3	75	53
SPSE Tenero	2	1	1	8	10
Totale	17	10	7	186	133

Generalmente si è assistito ad un aumento del numero di PIF per classe. Per rapporto al 2019 sono state gestite 3 classi in meno (classi di seconda) ma il numero delle PIF è aumentato di 9 unità.

Percorso con Maturità Professionale Commerciale

Questo percorso prevede 2 settimane intensive (40 ore/lezione a settimana) nel terzo anno svolte presso le aziende di pratica commerciale della Società degli impiegati di commercio.

Sede scolastica	Classi 3° anno	Persone in formazione 3° anno
SMC Lugano	3	68
SMC Chiasso	2	36
SMC Locarno	2	44
SPSE Tenero	2	18
Totale	9	166

Il numero di classi è diminuito di un'unità, ma con un incremento di 46 PIF.

Corsi Interaziendali percorso AFC

L'obiettivo di questi corsi è di introdurre le persone in formazione nel sistema della formazione pratica e di accompagnarli nella riflessione su quanto svolto. Nella tabella che segue, un po' più nel dettaglio il tipo di attività svolta in questi corsi. I corsi interaziendali 1 e 2 sono stati erogati online a causa delle restrizioni legate al Coronavirus.

Corso Interaziendale	Obiettivi	Periodo	Durata
CI 1	Conoscere i contenuti e l'organizzazione della formazione pratica e degli esami finali.	Inizio secondo anno	1 giorno
CI 2	Tracciare un bilancio intermedio personale rispetto alle competenze previste nel piano di formazione. Conoscere gli aspetti della procedura di qualificazione e i contenuti del profilo della formazione.	Fine secondo anno	1 giorno
CI 3	Preparazione all'esame orale di tirocinio, consulenza e cura del cliente.	Terzo anno	1,5 giorni

Cambiamenti, innovazione e Coronavirus

Il 2020 è stato un anno all'insegna dell'innovazione voluta e indotta. Oltre ad occuparsi delle ordinarie attività pratiche delle aziende di SuisHome e SuisFood, le APC hanno consolidato i propri strumenti didattici e di lavoro (Moodle, applicativi di verifica, test on-line, Webshop, ...), hanno introdotto nuovi piani di formazione orientati maggiormente alle competenze del profilo dell'impiegato del commercio. Come consuetudine si è continuato a gestire la piattaforma SuisServices (www.suisservices.ch).

Il Coronavirus ci ha messi nella situazione di accelerare la digitalizzazione delle attività in Moodle, permettendoci così di continuare ad erogare le nostre attività, anche se in alcune parti ridimensionate, durante il periodo di Lockdown primaverile e a quelle PIF in quarantena dopo la ripresa dell'anno scolastico 2020/2021. Fondamentali sono stati anche i piani di protezione implementati da SIC Ticino.

Considerevoli sono stati gli sforzi profusi dai formatori e da tutti i collaboratori delle APC; a loro vanno i ringraziamenti per essere stati sempre presenti e per aver permesso di erogare tutti i corsi pianificati.

Nel 2021 si tratterà di consolidare l'attuazione dei nuovi programmi di formazione e di riprendere le collaborazioni trasversali interrotte a causa del Coronavirus. Fondamentale sarà l'avvio di ragionamenti inerenti un nuovo modello di funzionamento della Formazione pratica organizzata della scuola (FOS), e quindi delle attività che saranno svolte nelle APC, coerentemente al nuovo profilo impiegato del commercio 2022.

Tamara Pedrazzoli Bernasconi, Responsabile della formazione di base

Formazione continua



Manuel Calanca

Formazione continua per adulti ai tempi del COVID - 19

Nel corso della primavera 2020, un evento storico ha sconvolto il mondo e le nostre abitudini, incluso il settore della formazione continua degli adulti.

La drammaticità dell'evento della pandemia di Covid-19, ci ha forzatamente obbligati a progettare e implementare in brevissimo tempo modalità didattiche a distanza per garantire il proseguimento di tutti i nostri corsi di perfezionamento professionale. La nostra associazione è stata quindi catapultata verso un cambiamento radicale delle modalità di erogazione della formazione che hanno implicato un profondo adattamento al contesto.

limità delle lezioni online (connessione internet, computer, webcam microfoni ecc., ...).



Prime sperimentazioni - Autunno 2019

Nell'autunno 2019, il settore formazione continua SIC iniziava ad esplorare nuove vie di formazione a distanza attraverso l'ausilio della piattaforma Zoom meeting. Un piccolo progetto ha permesso di sperimentare le prime lezioni in modalità ibrida, con studenti in presenza ed una parte a distanza. Queste prime timide sperimentazioni, prevalentemente su tematiche legate alla gestione amministrativa del personale (es. permessi di lavoro, basi del diritto del lavoro, dossier del personale ecc., ...), hanno permesso di identificare e testare la tecnologia necessaria per erogare lezioni a distanza in modo strutturato e professionale. La sperimentazione si è di fatto conclusa nel mese di dicembre 2019, con l'aspettativa di potere in un prossimo futuro progettare dei moduli da erogare interamente o parzialmente a distanza.

Chiusura delle scuole e riorganizzazione - 16 marzo 2020

Il 12 marzo 2020, il Consiglio federale in funzione dell'evoluzione epidemiologica del Covid-19, decretava la chiusura delle scuole post-obbligatorie pubbliche e private. Questa decisione anticipava di qualche giorno la successiva chiusura delle scuole obbligatorie del nostro Cantone.

Tale chiusura ci ha spinto a riorganizzare il settore formazione continua. Per prima cosa tutte le lezioni in presenza sono state sospese per due settimane. Di colpo 20 classi (ca 280 corsisti) si sono visti interrompere bruscamente la loro formazione.

I primi corsi a dover essere riorganizzati a distanza sono stati, per questioni prettamente numeriche, le formazioni nel settore HR. In poco meno di due settimane siamo riusciti a formare tutti i formatori sulla didattica a distanza, riorganizzando i calendari e dando le necessarie informazioni a tutti i nostri corsisti. Verificando al contempo l'infrastruttura tecnica di tutti gli attori coinvolti per garantire la massima qua-

Riapertura progressiva dei corsi di formazione continua - aprile 2020

A fine marzo i primi corsi a riaprire in modalità interamente a distanza sono state le 4 classi di Assistente del personale e Specialista in risorse umane 2019/20, seguite la settimana successiva dai corsi nei settori della contabilità, marketing e vendita, riqualifiche professionali e maturità. Nella seconda metà del mese di aprile, ad un mese esatto dal primo lockdown, l'intera formazione continua SIC è stata trasferita a distanza attraverso l'ausilio della piattaforma Zoom meeting, tra le più diffuse a livello mondiale. Durante tutto il periodo di erogazione dei corsi a distanza, un grande sforzo è stato dedicato nel fornire il supporto tecnico a tutti i formatori e discenti SIC. Soprattutto per quanto attiene le problematiche legate alla connessione, avvio e gestione delle lezioni online. Sono state sviluppate due guide sull'utilizzo di Zoom destinate a formatori e formatrici SIC ed a tutti i corsisti. Molto tempo è stato anche dedicato alla programmazione delle singole lezioni e all'adattamento della piattaforma Mychameleon.ch, strumento già da tempo in uso per la gestione della documentazione d'apprendimento in formato digitale. Durante questi mesi di formazione a distanza, i corsisti hanno indubbiamente apprezzato i vantaggi della didattica a distanza, rappresentati soprattutto dal non doversi spostare fisicamente nelle aule di formazione, e quindi potendo seguire le lezioni comodamente da casa o dall'ufficio. Organizzativamente questo rimane l'aspetto più apprezzato della didattica a distanza, non senza comunque delle difficoltà logistiche in quanto le famiglie hanno dovuto "riorganizzare" l'ambiente domestico per permettergli di seguire le lezioni con la necessaria tranquillità e senza troppe distrazioni. Questo azzeramento delle distanze fisiche ha però tutta una serie di limiti. Nella didattica a distanza l'interazione con il discente e l'attivazione del gruppo diventa complesso da gestire. Si assiste a lezioni

dove i partecipanti sono spesso silenti e dove, per la formatrice ed il formatore, monitorare l'attenzione e tutti gli aspetti della comunicazione non verbale passa in secondo piano. Si è quindi cercato di diversificare maggiormente le lezioni in modo da instaurare maggior comunicazione ed interazione tra formatore/trice e corsisti.



di supervisione dei docenti sono sempre affidate ai responsabili didattici e al responsabile della formazione continua di SIC, con il sostegno di un collaboratore esterno esperto in valutazione e supervisione dei docenti/formatori.



Ritorno in presenza ed esami federali - Estate 2020

Nel corso dell'estate 2020 la progressiva riapertura delle scuole ha permesso un rientro in aula per i corsi di preparazione agli esami professionali federali che si sarebbero svolti nei mesi di settembre/ottobre. Questa riapertura in presenza della formazione post obbligatoria è risultata decisiva, e ci ha permesso di completare i programmi con le simulazioni degli esami scritti e soprattutto orali nelle diverse discipline. Attività che probabilmente non sarebbe stata altrettanto efficace se veicolata a distanza.

Nel contempo durante l'estate sono state gettate le basi per l'inizio dell'anno scolastico 2020/21. Con l'implementazione del piano di protezione da contagio da Covid-19, il numero di studenti per classe è stato ridotto da un massimo di 24 unità, a 17 partecipanti per corso. Anche l'infrastruttura tecnica è stata sensibilmente rivista e modernizzata. Tutte le aule del nostro centro di formazione SIC a Bellinzona sono state dotate di telecamere con rilevamento automatico della posizione del formatore, microfoni professionali in grado rilevare la voce da qualsiasi posizione dell'aula ed altri piccoli accorgimenti tecnici.

Formazione formatori - Estate/autunno 2020

In preparazione dell'inizio del nuovo anno scolastico 2020/21, è proseguita l'attività di supervisione e formazione dei nostri formatori. Questa fondamentale attività, ha l'obiettivo di supportare i formatori e formatrici SIC e migliorarne, se necessario, le loro competenze didattiche e di trasferimento delle conoscenze ai propri discenti. In un anno particolare come quello appena vissuto, il focus è stato dato e lo sarà anche nel corso del 2021 sulle competenze in ambito di didattica a distanza. Mentre le attività

Prospettive anno scolastico 2020/21

L'attuale pandemia ha drasticamente cambiato il modo di fare formazione e le esigenze di chi si avvicina ad un percorso di formazione continua. Le distanze che separano il discente dalle scuole o dai luoghi di formazione fisici sono state azzerate, e questo sta diventando sempre di più un valore aggiunto nella moderna formazione. Anche i nostri attuali corsisti/clienti, manifestano il desiderio di poter continuare a svolgere le lezioni a distanza o in modalità ibrida (con allievi in presenza e a distanza). Questa è una preziosa opportunità anche per potenziali pubblici che non risiedono necessariamente sul nostro territorio, ma che per ragioni linguistiche preferiscono svolgere un corso a distanza in lingua italiana.

Nella programmazione dei futuri corsi di formazione continua bisognerà impostare i piani di studio e la didattica affinché vengano integrati dei momenti di formazione online.

Manuel Calanca, responsabile formazione continua

Innovazione e Sviluppo



Sabrina Guidotti

L'innovazione, organizzata negli anni precedenti in un settore specifico, è via via stata assunta da team di progetto trasversali ai settori diventando di fatto un mainstreaming aziendale.

I progetti in cui è stata occupata SIC Ticino nel 2020:

1. Sviluppo in ambito del rilevamento delle competenze digitali

Già dal 2018 SIC Ticino si è attivata e ha iniziato ad investire anche finanziariamente nello sviluppo di strumenti per la misurazione delle competenze digitali.

In primis ha investito nell'elaborazione di un quadro di riferimento che indica quali sono le capacità e le abilità richieste in un dato contesto e per una data area tematica, in questo caso digitale. Si è poi attivata per la creazione di due distinte piattaforme di rilevamento delle competenze digitali che, sebbene facciano riferimento al medesimo quadro delle competenze e si servano della stessa logica di misurazione, rilevano due tipologie differenti di competenze digitali: una rileva le competenze digitali necessarie all'inserimento in ambito professionale commerciale; l'altra rileva le competenze digitali di cittadinanza, ossia quelle che permettono un inserimento sociale nel nostro contesto di riferimento.

1.1. Finalizzazione della “Piattaforma per il rilevamento delle competenze digitali nel settore del commercio”

Nel 2020 è stato completato lo sviluppo della “Piattaforma per il rilevamento delle competenze digitali nel settore del commercio” che nel corso dell'anno è stata sperimentata con le persone iscritte alle piattaforme di rilevamento da UMA.

Lo svolgimento del rilevamento in questione è così strutturato: sull'arco di due mezze giornate, le persone sono sottoposte ad un assessment con una messa in situazione reale e un test teorico (unicamente per le competenze non misurabili in pratica). Attraverso la valutazione del lavoro svolto, SIC rilascia un certificato (Dgsic) che attesta il livello di competenze digitali. Maggiori dettagli e copia del certificato vedi capitolo “Rilevamento delle competenze commerciali”.

L'implementazione di questa prima variante di piattaforma è avvenuta con mezzi informatici d'uso corrente (posta elettronica, ecc.) che necessitano un'articolata modalità per la correzione dei test e soprattutto che impongono l'utilizzo dell'infrastruttura informatica in dotazione a SIC. Nel corso dell'anno, e quale ottimizzazione della piattaforma sviluppata, SIC si è adoperata per attivare una soluzione informatica all'avanguardia che permetterà l'erogazione e la correzione del rilevamento in questione in maniera razionale e veloce, sia all'interno del nostro centro di formazione che all'esterno. La soluzione in elaborazione sarà pronta per l'autunno 2021; da allora la piattaforma di rilevamento delle competenze digitali commerciali, sarà erogabile e spendibile su un pubblico vasto, aziende comprese.

1.2. Lancio sviluppo “Piattaforma per il rilevamento delle competenze digitali di cittadinanza”

Nel 2020 si è entrati nel vivo dell'elaborazione della seconda piattaforma di rilevamento delle competenze digitali: quella che mira a misurare le competenze digitali generali e di base che sono necessarie all'inclusione sociale e civile in una realtà pervasa dalla digitalizzazione come la nostra. La cittadinanza piena presuppone un'alfabetizzazione digitale che mette in atto appunto competenze digitali dette generali e di base.

La piattaforma prevede anch'essa, sul modello di quella già sviluppata per le competenze digitali nel settore del commercio, di sviluppare una sorta di assessment delle competenze grazie a una messa in situazione reale delle persone. La logica dell'assessment presuppone la creazione di situazioni formulate sotto forma di esercizi con indicazioni precise sui compiti da svolgere: gli esercizi permettono l'attivazione della persona nello svolgimento operativo delle azioni previste dal quadro di riferimento. La loro abilità e autonomia nello svolgimento permettono di stabilire il livello di competenze contemplate dall'esercizio. Alcune competenze non possono essere valutate con una messa in situazione perché rilevano più della dimensione della conoscenza che del saper fare: in questi casi sono state formulate delle domande teoriche che permettono di valutare la conoscenza sull'argomento; queste valutazioni vanno a completare la valutazione situazionale e contestuale.

2. Sviluppo in ambito formativo

Per precisa scelta strategica, SIC si sta muovendo verso l'ideazione e la creazione di offerte i cui contenuti siano fortemente dipendenti e allineati alle Ordinanze della formazione di base dei nostri settori di competenza (commercio e vendita): i contenuti della formazione di base (obiettivi formativi e profilo di competenze per l'ottenimento dell'AFC) erogati da SIC Ticino ai fruitori della formazione di base, sono elementi centrali di conoscenza per lo sviluppo dei percorsi formativi negli altri ambiti di attività di SIC Ticino.

Gli elementi di sviluppo di cui sotto, sono stati identificati e sviluppati con la consapevolezza che in questi ambiti (direttamente correlati alle aree tematiche prescritte nelle ordinanze di formazione), SIC Ticino ha un'opportunità straordinaria conferita dal proprio ruolo istituzionale quale Organizzazione del mondo del lavoro (con mandato diretto da parte del DECS per lo svolgimento delle attività formative di competenza delle OmL) e dalla propria esperienza e competenza maturata negli anni.

2.1. Percorso formativo in ambito di competenze digitali

Dopo le attività per lo sviluppo di una strumentistica volta al monitoraggio e la misurazione delle competenze digitali di cui il punto sopra, sempre sull'onda della necessità di investire nell'ambito delle competenze digitali come mezzo imprescindibile nella nostra società per un inserimento socio-professionale, SIC si è attivata per ideare un innovativo percorso formativo volto allo sviluppo di competenze digitali.

La progettazione del percorso formativo "Fare digitale - Un laboratorio di alfabetizzazione digitale per cittadini (prima) e lavoratori del commercio (poi)" è iniziata a novembre ed è nata dalla consapevolezza della necessità urgente, nel panorama nazionale, europeo ed internazionale, di un'offerta formativa di qualità nel campo dello sviluppo delle competenze digitali dei cittadini.

Per un'attivazione fattiva a contributo di questo obiettivo, nel proprio contesto di riferimento, SIC Ticino ha elaborato un quadro delle competenze digitali di base e specifiche per impiegati del commercio tradotte in conoscenze e le capacità digitali necessarie prima per un'integrazione civile e poi per un inserimento professionale nel settore del commercio.

Tale quadro ha consentito di definire gli obiettivi formativi alla base della progettazione del laboratorio FARE DIGITALE, dentro una visione complessa delle competenze digitali, che non sono considerabili come prettamente tecnologiche, ma comprendono la capacità di usare in modo consapevole gli strumenti a disposizione per rispondere ad una pluralità di bisogni (personali e professionali). Composto da due moduli, il percorso formativo punta all'acquisizione delle competenze digitali di base (con il LAB 1 - 70 h), e alla loro declinazione al commercio (con il LAB 2 - 70 h).

La metodologia didattica scelta è quella esperienziale. Una narrazione costruita ad hoc - "Una storia tutta (o quasi) digitale" - accompagna i partecipanti in attività complesse, differenziate, realistiche, consentendo loro di allenarsi, sperimentare, imparare dagli errori, trovando e utilizzando strategie per risolvere criticità o superare impasse, con la costante facilitazione del docente e il confronto tra pari.

L'aula diventa perciò un vero laboratorio; tecniche di didattica attiva come la simulazione, la proposta e l'analisi di casi, i lavori in piccolo gruppo con relativo debriefing in plenaria portano alla co-costruzione di brevi guide pratiche (Toolkit) contenenti i passaggi fondamentali dell'attività realizzata, che diventano "patrimonio" del gruppo dei partecipanti.

L'obiettivo primario del percorso diventa quindi mettere i partecipanti nella condizione di saper gestire le operazioni richieste, acquisendo - in modo induttivo - anche la conoscenza necessaria degli strumenti adottati e dei loro possibili usi.

Fasi del progetto: nel 2020 si è attivata la progettazione del percorso che sarà finalizzato e sperimentato nel 2021.

2.2 Percorso formativo “Contabilità in gioco”

Già nel 2019 è stato attivato un gruppo di progetto per l'ideazione di un percorso formativo di base nell'area "contabilità" che ha l'obiettivo di differenziarsi dalle impostazioni didattiche classiche utilizzate di norma nei contesti scolastici.

Concretamente la proposta prevede l'ideazione e lo sviluppo di un corso basato su un gioco di ruolo in cui i discenti si trovano nella situazione di dover gestire la contabilità di una piccola/media azienda svizzera. Questa proposta nasce dall'idea di far vivere ai discenti in prima persona l'esigenza di apprendere non solo come fare, ma anche il senso dei concetti e delle operazioni connessi alla contabilità di una piccola azienda.

La finalizzazione del percorso era prevista nel corso del 2020 ma l'emergenza sanitaria ha prolungato i tempi di realizzazione, facendo slittare al 2021 la conclusione e l'implementazione del medesimo.

2.3 Diploma cantonale di Collaboratore amministrativo

SIC Ticino nel 2020 si è attivata in qualità di OML di riferimento, per offrire una possibilità di certificazione cantonale nell'ambito del commercio alle persone che non sono (ancora) in misura di poter avviare un percorso di certificazione nell'ambito delle ordinanze di formazione (AFC, o CFP). A tale proposito SIC ha elaborato un regolamento d'esame per l'ottenimento di un diploma cantonale di “Collaboratore amministrativo”.

Pubblici sempre più variegati e numerosi, si indirizzano ai nostri sportelli perché necessitano di percorsi di perfezionamento professionale e/o riconversione nel settore dell'amministrazione generale. In tal senso è stato sviluppato un percorso formativo già testato con pubblici in riconversione AI che ha dato ottima prova di sé e che continueremo ad offrire anche per un pubblico più vasto. Poter offrire una certificazione qualificata alla fine del percorso per chi soddisfa gli obiettivi di formazione è sicuramente un plusvalore certo per un inserimento di tipo professionale.

Questa certificazione permetterebbe di conferire un primo riconoscimento qualificato da un OML e dal DECS nell'ambito commerciale/amministrativo per l'inserimento nel mondo del lavoro di quegli adulti che non hanno (ancora) la possibilità di frequentare un percorso di certificazione regolato dall'art 33 della Legge federale perché, ad es. non hanno ancora la pratica professionale richiesta e/o hanno delle lacune a livello di conoscenza delle lingue straniere necessarie per l'inserimento in un percorso art 33 IdC; oppure che non hanno la possibilità e o capacità di procedere alla “Verifica delle competenze acquisite” VAE.

L'accesso all'esame sarà possibile anche per persone che non seguono un corso di formazione presso SIC Ticino ed è limitato a persone che hanno già compiuto 25 anni per non creare concorrenza tra questo percorso e i percorsi di tirocinio AFC e CFC nell'ambito del commercio.

Il diploma cantonale è costruito a partire dal profilo completo di “Assistente di ufficio”. L'esame permette di verificare una selezione mirata e basilare dell'insieme degli obiettivi previsti nell'ordinanza di formazione in questione. Questo è stato voluto per creare un percorso che possa inserirsi nel percorso di crescita volto all'acquisizione di formazioni ulteriori nel settore del commercio (ex; CFC ufficio o AFC commercio).

Il regolamento è in via di accettazione da parte del DECS e dovrebbe essere attivato per la sua prima edizione, nel corso del 2021.

Sabrina Guidotti, e responsabili dei team di progetto

Gestione e amministrazione



Antonella Pitta



Tamara Pedrazzoli



Ivana Josipovic



Cinzia Mingrone
Cristina Rossi

Personale

A fine settembre il Direttore Daniel Fischbach ha concluso il suo rapporto di lavoro con SIC Ticino; per 3 mesi la funzione è stata assunta ad interim da Sabrina Guidotti, già direttrice aggiunta.

Caterina Gabel, occupata nella piattaforma di rilevamento delle lingue, dopo 19 anni, ha meritamente raggiunto l'età pensionabile. Attraverso una riorganizzazione dell'intero settore e ad un incremento delle attività, sono state assunte Emanuela Pascual Fernandez e Silvia Rocca Perrini.

Il 2020 ha visto la partenza di Cinzia Mingrone, responsabile del segretariato, che dopo 13 anni ha accolto una nuova sfida professionale. L'attenta valutazione di ogni singola attività, ha portato ad una nuova assegnazione dei compiti e all'assunzione di Tatiana Marcacci.

Anche Aleksandra Gaijic, collaboratrice nella formazione continua, arrivata in SIC Ticino per svolgere il suo apprendistato e poi assunta, ha scelto di crescere professionalmente e successivamente alla sua partenza ad aprile le è subentrata Michela Moro.

Nicola Martino, attivo nelle aziende di pratica commerciale, ha concluso la sua collaborazione con SIC Ticino; lo sviluppo di alcune attività e l'attribuzione di nuove funzioni, ha visto l'assunzione di Barbara Foresti Storelli, Ivo Serafim Quaresma e Barbara Morotti.

Il signor Peter Jankovsky, responsabile della comunicazione, ha terminato a seguito di un riassetto organizzativo che ha comportato una reimpostazione delle attività legate alla comunicazione esterna.

Nel 2020 importanti traguardi sono stati raggiunti da alcuni collaboratori: ha festeggiato 10 anni di attività Teresa Guarna Ortelli, responsabile e formatrice nelle piattaforme di rilevamento; ben 15 anni, Manuel Calanca, responsabile della formazione continua e Antonella Pitta, responsabile amministrazione e finanze e assistente del personale.

A fine anno il personale occupato in SIC Ticino era di 26 collaboratori corrispondenti a 18.88 equivalenti a tempo pieno, a cui si aggiungono un'apprendista, uno stagista, una persona in riqualifica e un'apprendista in quota ARAF Ticino.

Antonella Pitta, Assistente risorse umane

Sistema gestione qualità ISO 9001 e eduQua 2012

Nel 2020 le principali attività riguardanti il sistema gestione qualità ISO 9001 e eduQua 2012 (SGQ) sono state:

1. Adeguare e consolidare il SGQ conformemente ai nuovi bisogni in ambito della gestione delle risorse, della comunicazione e ai nuovi servizi offerti;
2. Organizzare e/o predisporre i momenti informativi e di confronto con i collaboratori miranti ad una maggiore valorizzazione e consapevolezza interna su sfide, aspettative reciproche, ruoli e responsabilità;
3. Sostenere l'audit di mantenimento ISO e eduQua 2012, nonostante le misure di restrizione legate al Coronavirus, i quali hanno in generale confermato la validità dei due sistemi integrati, una buona organizzazione e una molto buona gestione.

Prospettive 2021

Per il 2021 ci si propone di:

1. Garantire la validità del sistema anche in ottica dell'audit di ricertificazione;
2. Implementare le riflessioni e le azioni avviate nel 2019, per concretizzare le misure di miglioramento in ambito dell'organizzazione e della gestione delle risorse, scaturite anche dagli audit di consolidamento 2019 e 2020;
3. Consolidare gli audit interni interrotti nel 2020 a causa delle misure di restrizione legate al Coronavirus.

Tamara Pedrazzoli Bernasconi, Responsabile Qualità

Segretariato logistico degli esami

Il segretariato logistico degli esami si occupa della preparazione, della stampa e della distribuzione degli esami di fine tirocinio per le seguenti professioni:

- Impiegata/o di commercio AFC
- Assistente d'ufficio CFP
- Impiegato/a del 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 CIFC Svizzera (Comunità d'interesse per la formazione commerciale di base) per l'assistente d'ufficio

Il segretariato logistico degli esami per la lingua italiana è stato formalmente attribuito alla Società degli impiegati del commercio.

Le prove di qualificazione 2020, a causa della pandemia generata dal Coronavirus, sono state annullate. Nonostante questo le seguenti attività del segretariato logistico degli esami si sono svolte regolarmente:

1. Reclutamento, organizzazione e assistenza ai team d'autore degli esami;
2. Raccolta, organizzazione delle serie d'esame prodotte;
3. Elaborazione in collaborazione con la DFP delle statistiche dei risultati degli esami scolastici;
4. 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;
5. 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.

La stampa e la relativa distribuzione degli esami alle sedi scolastiche quest'anno non è avvenuta per i motivi summenzionati.

Ivana Josipovic, Responsabile segretariato logistico esami



Gestione amministrativa dei soci

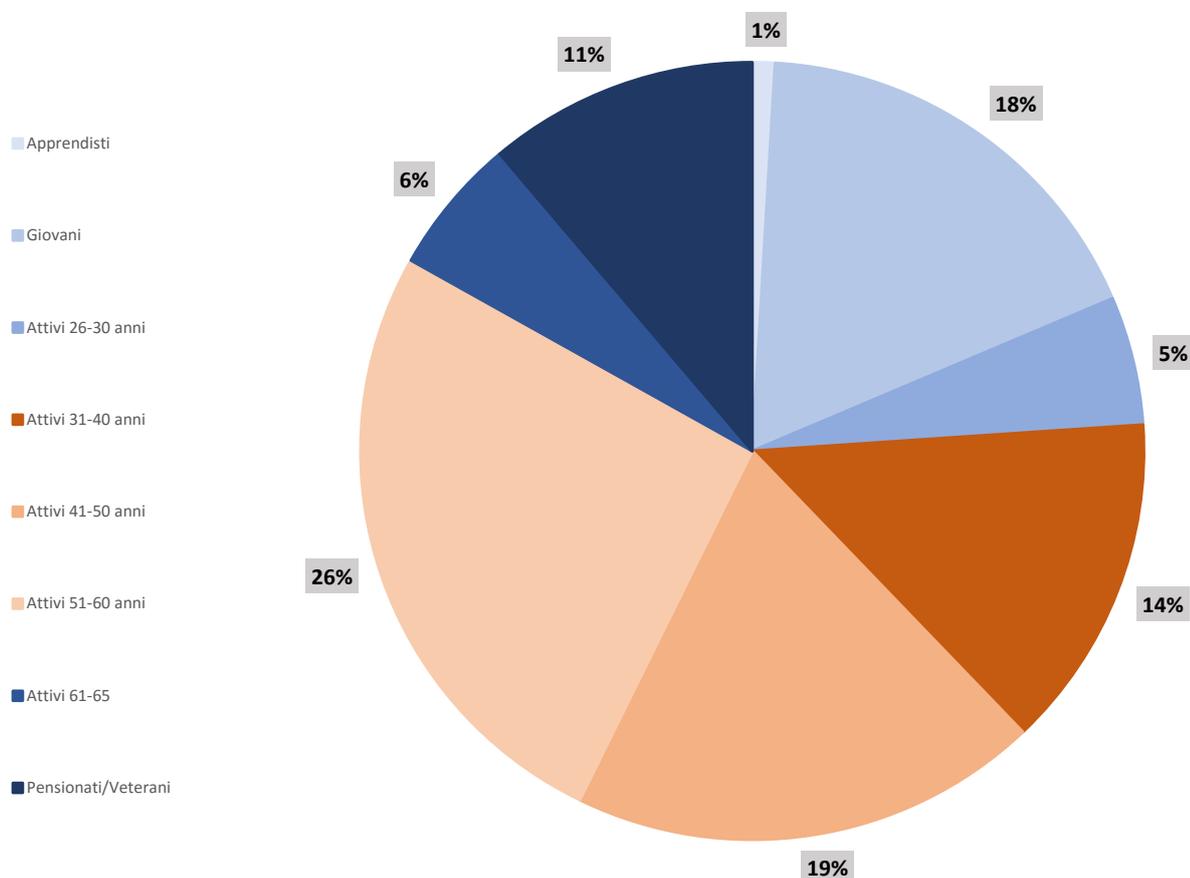
La nostra Associazione, come molte altre aziende, ha dovuto fare i conti con le limitazioni imposte dalla situazione sanitaria.

Anche l'Assemblea Ordinaria è stata posticipata di qualche mese nella speranza di poter offrire ai nostri soci un momento di incontro. A causa del prolungamento delle misure di sicurezza dettate dalla Confederazione ciò non è purtroppo stato possibile, ma grazie alle nuove tecnologie di cui dispone SIC Ticino, nel mese di novembre siamo riusciti a proporre un'Assemblea Ordinaria online di qualità, riscontrando un parere molto positivo da parte dei partecipanti.

Confidiamo che nel 2021 sarà nuovamente possibile organizzare un'Assemblea dei soci in presenza, ma se ciò non sarà fattibile siamo pronti per riproporre l'evento in modalità online.

Il numero totale dei soci al 31.12.2020 era di 1253 (1424) suddiviso tra 531 maschi e 722 femmine.

Nel grafico che segue i soci sono ripartiti secondo la categoria di appartenenza:



27

Prospettive 2021

Per il 2021 abbiamo in previsione di offrire ai nostri soci una vasta gamma di seminari di approfondimento. I seminari tratteranno temi d'attualità e spazieranno tra le aree tematiche di risorse umane, contabilità e finanza, amministrazione, marketing e vendita.

Cinzia Mingrone, Cristina Rossi, gestione soci

Centro di competenze Società degli impiegati del commercio



Più consulenza...

Più prestazioni...

Più networking...

Più formazione di base
e continua...



Siamo l'associazione professionale del settore del commercio e dell'economia aziendale; attraverso porposte formative mirate, consulenza e un network professionale ci impegnamo a tutelare e a promuovere gli interessi dei nostri soci e dei nostri clienti.