

Rapporto di attività 2019  
Società degli Impiegati del Commercio  
Sezione Ticino

società impiegati  
commercio

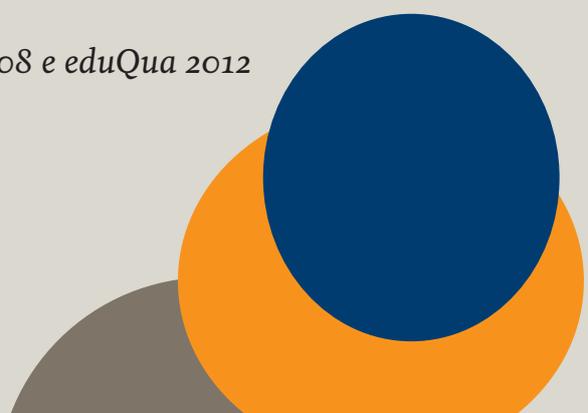
*piú potenziale.  
per il mio avvenire.*

**società impiegati  
commercio**

*muovere l'economia. per me.*

# Indice

2	Un anno con molti cambiamenti
3	SIC: associazione nazionale in evoluzione
4	L'importanza di anticipare il cambiamento
5	Professione
6	<i>Trattative e CCL</i>
8	<i>Piattaforme di rilevamento</i>
10	<i>Consulenza</i>
11	Formazione di base
12	<i>Impiegati di commercio - formazione organizzata dall'azienda</i>
13	<i>La piattaforma KONVINK</i>
13	<i>Impiegati di commercio - formazione organizzata dalla scuola</i>
13	<i>Assistenti d'ufficio</i>
14	<i>Impiegati e assistenti del commercio al dettaglio</i>
16	<i>Formazione pratica delle Scuole Medie di Commercio SMC</i>
16	<i>Percorso con Attestato Federale di Capacità (AFC)</i>
16	<i>Percorso con Maturità professionale commerciale</i>
17	<i>Corsi Interaziendali (CI) percorso AFC</i>
17	<i>Cambiamenti e innovazione</i>
18	Formazione continua
19	<i>Formazione continua per adulti</i>
19	<i>Formazione formatori</i>
19	<i>Risorse umane</i>
19	<i>Settore logistica doganale</i>
19	<i>Digital marketing e vendita</i>
20	<i>Contabilità e finanza</i>
20	<i>Prospettive 2020</i>
21	Innovazione e sviluppo
22	<i>Progetti in corso</i>
26	Gestione e amministrazione
27	<i>Personale</i>
27	<i>Sistema gestione qualità ISO 9001:2008 e eduQua 2012</i>
28	<i>Segretariato logistico degli esami</i>
29	<i>Gestione amministrativa dei soci</i>



## Un anno con molti cambiamenti



Ci troviamo in un momento di profondi cambiamenti. Anche la Società degli Impiegati del Commercio ha subito un'importante trasformazione nel 2019. La situazione finanziaria delle regioni e delle loro sezioni rappresenta una sfida. Uno snellimento delle nostre strutture organizzative è quindi indispensabile; sfortunatamente l'attuazione del modello regionale è in fase di stallo.

La perdita di soci ci impone di rivedere i nostri servizi e di sviluppare ulteriormente il nostro modello d'affiliazione.

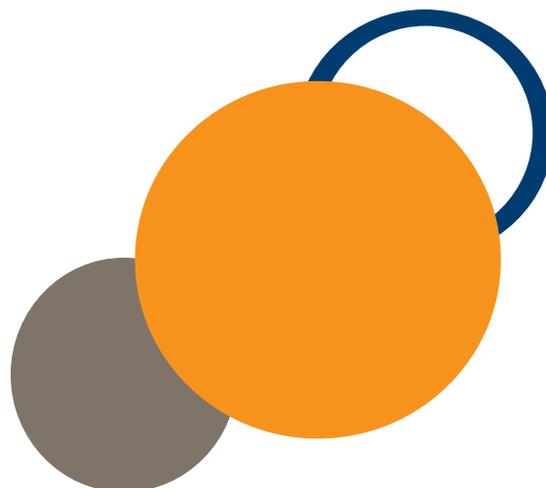
Oltre alle prestazioni offerte, cambia anche la modalità con cui l'associazione e le sue affiliate forniscono i servizi. Con il riuscito lancio del nuovo sito Web abbiamo compiuto un primo passo importante. La nuova piattaforma online consente l'elaborazione digitale dei principali processi commerciali della Società degli Impiegati del Commercio. La casa editrice SKV ha introdotto un metodo di gestione e trattamento di informazioni/contenuti indipendente dal supporto mediatico ed examen.ch ha messo in atto l'elaborazione digitale di esami nel pieno rispetto dei criteri qualitativi richiesti. Continuiamo a sviluppare con successo le offerte formative di KV-Bildungsgruppe, HWZ, SIZ e SIB con nuovi formati d'apprendimento e contenuti.

Siamo orgogliosi della decisione di professionalizzare la piattaforma, l'alleanza delle associazioni professionali e delle associazioni dei dipendenti che la Società degli Impiegati del Commercio ha fondato tre anni fa.

Si prevede di rafforzare ulteriormente la nuova alleanza tra le varie parti interessate con misure di comunicazione e di lobbying. L'obiettivo è quello di rappresentare al meglio il numero crescente di professionisti nel settore dei servizi e nelle professioni centrate sul sapere e di ottenere per loro maggiore peso nei processi decisionali politici. I processi di cambiamento, come quelli indotti dal mondo del lavoro 4.0, costituiscono sfide importanti, ma nel contempo offrono anche delle opportunità: noi vogliamo coglierle.

**Daniel Jositsch**  
Presidente

**Christian Zünd**  
CEO



## SIC: associazione nazionale in evoluzione



**Claudio Moro**

*Presidente della Società degli impiegati del commercio - Sezione Ticino*

Sabato 15 giugno 2019 l'Assemblea annuale dei delegati di SIC Svizzera al LAC di Lugano ha visto la partecipazione di molti delegati e di un pubblico numeroso venuto ad ascoltare il Consigliere federale Ignazio Cassis, che ha parlato di rapporti Svizzera - Unione Europea e di accordo quadro. Il successo di questa giornata è motivo di soddisfazione anche per SIC Ticino e per i suoi collaboratori, direttamente coinvolti nell'organizzazione dell'evento.

3

La dimensione nazionale della Società degli Impiegati del Commercio è uno dei nostri punti di forza. Crea anche dibattito e discussioni tra le diverse regioni del paese. Siamo e vogliamo essere un'associazione nazionale. Operiamo però in settori - formazione professionale di base e continua - dove l'offerta e la concorrenza sono forti e dove quindi l'azione della nostra associazione è costretta a tenere in considerazione anche principi tipici aziendali, quali l'efficienza e il profitto. Un'approfondita riflessione su temi, quali l'essere associazione, l'autonomia delle regioni e la necessità di tendere a un'organizzazione più aziendale, è interessante e utile, se vogliamo sviluppare con successo il nostro lavoro a favore di tutti i soci e dell'economia.

I soci sono sempre al centro della nostra attenzione. Vogliamo continuare a proporci come associazione che accompagna le persone, se necessario anche in maniera individuale, e le sostiene durante la vita professionale nelle aziende e nei commerci. Lo possiamo fare offrendo formazione di qualità e consulenza mirata ai bisogni e alle necessità dei singoli.

La necessità di aggiornare i programmi e le attività nel settore della formazione professionale è una situazione di fatto con la quale dobbiamo sempre confrontarci. I processi di digitalizzazione, ad esempio, richiedono lo sviluppo di nuovi strumenti per permettere alle persone di misurare e di sviluppare le necessarie competenze. Specifiche piattaforme per

il rilevamento delle competenze digitali sono state elaborate da SIC Ticino e dimostrano la capacità dell'Associazione di innovare e di sostenere l'economia e i cambiamenti in corso nel mondo del lavoro.

In un contesto economico regionale complesso e competitivo, il tema dei contratti collettivi di lavoro e dei salari minimi dignitosi rimane attuale. Anche su questo fronte vogliamo continuare a dare il nostro contributo propositivo. Stress, conflitti e molestie sul lavoro sembrano poi minacciare la possibilità di promuovere un clima di lavoro stimolante, sano e collaborativo. Quest'anno affronteremo l'argomento in coda alla nostra assemblea annuale. Al fine di prevenire e di gestire i rischi psicosociali nelle aziende e sul posto di lavoro è importante affrontare il tema senza pregiudizi.

Termino ricordando che dal 1. gennaio 2019 Daniel Fischbach è direttore di SIC Ticino. In questo primo anno di attività ha saputo dare stabilità a livello organizzativo e continuità d'azione alla nostra associazione. Per tutti era importante ritrovare questa tranquillità. Ringrazio la direzione e i collaboratori per il lavoro svolto a favore dei soci e a sostegno del Comitato. Un grazie riconoscente anche agli insegnanti e ai numerosi partecipanti ai corsi di formazione SIC. Il Centro di formazione di Bellinzona è da tempo ormai al limite delle proprie capacità fisiche. Ne siamo felici.

## L'importanza di anticipare il cambiamento



**Daniel Fischbach**

*Direzione*

Il 2019 è stato un anno vivace e stimolante che ha sollecitato ogni settore di SIC Ticino, sia nell'assicurare l'operatività ordinaria, sia nell'avviare o consolidare progetti e servizi di qualità, confermando l'adozione sistematica e organica di un approccio mentale teso a produrre nuove soluzioni, il cui sviluppo è caratterizzato in particolare da tre elementi cardine:

- l'innovazione;
- l'integrazione nel team di progetto/lavoro di risorse interne ed esterne trasversali ai settori operativi di SIC, sfruttando in modo sinergico le competenze presenti nell'organizzazione;
- il coinvolgimento, dove possibile, degli interlocutori istituzionali di riferimento.

Quest'impostazione, sempre più consolidata, con cui sviluppare servizi già in essere o nuove offerte, si è dimostrata pagante e ha permesso di elaborare innovazioni significative, tra cui per esempio lo sviluppo di un nuovo percorso per l'acquisizione e la certificazione di competenze commerciali oppure la messa in opera di una piattaforma per il rilevamento delle competenze digitali.

La capacità di "leggere" in anticipo i cambiamenti e agire di conseguenza sui servizi offerti da SIC Ticino è anche legata alla conoscenza nel contesto in cui opera la nostra organizzazione; da qui l'importanza per SIC Ticino di essere rappresentati in consessi istituzionali legati alla formazione e al mercato del lavoro in cui operano gli impiegati del commercio e della vendita. In tale ambito, si sono aggiunte tre ulteriori cerchie in cui SIC è presente:

- comitato istituzionale d'accompagnamento al progetto SkillMatch-Insubria;
- comitato guida della città dei mestieri;
- workshop attuati dal Gruppo di riflessione sulle sfide del mercato del lavoro, iniziativa promossa dal Dipartimento delle finanze e dell'economia.

Le richieste di partecipazione attiva a questi consessi

costituiscono un segnale certamente positivo, confermando il posizionamento di SIC Ticino quale riconosciuta organizzazione del mondo del lavoro per quanto attiene al settore del commercio e del commercio al dettaglio.

A livello di organizzazione interna, vi è stato un importante avvicendamento alla testa del settore della Formazione di Base (FB). A seguito della partenza di Aline Bernasconi, che ringraziamo per il prezioso lavoro svolto, a partire dal mese di agosto la funzione di responsabile del settore FB è stata assunta da Tamara Pedrazzoli, la quale ha assicurato in modo ottimale l'avvio a settembre dei differenti percorsi formativi presidiati dal settore. Nell'ambito delle attività riferite alla gestione del personale, in autunno è stata svolta un'indagine di clima orientata a rilevare la percezione delle collaboratrici e dei collaboratori SIC per rapporto al benessere organizzativo e all'equilibrio lavoro/vita privata. L'analisi dei risultati ha permesso di evidenziare una serie di aspetti ritenuti positivi, come pure alcuni elementi per i quali la direzione ha previsto di valutare possibili azioni migliorative nel corso del 2020. Per il 2020 si ripropongono o si prospettano diverse sfide, tra cui per esempio l'avvicinamento nella FB al profilo 2022 dell'impiegato di commercio e dell'assistente d'ufficio - come pure dell'impiegato e dell'assistente del commercio al dettaglio -, il rinnovo della convenzione tra Amministrazione Cantonale e SIC per la FB, il rafforzamento permanente dei servizi offerti dalle piattaforme di rilevamento delle competenze commerciali, l'ampliamento delle offerte di corsi nella formazione continua (esperto di carriera), l'eventuale negoziazione per il rinnovo del contratto collettivo di lavoro degli impiegati di commercio nell'economia ticinese.

Riteniamo di aver sviluppato processi, strumenti e modalità di lavoro che consentono di gestire efficacemente queste sfide, affrontiamo quindi il futuro con positività, energia ed entusiasmo.

# Professione



Stefano Peduzzi



Teresa Ortelli



Milena Gianferrari

## Trattative e CCL

Nel 2019 l'attività in seno alle numerose commissioni paritetiche di cui SIC Ticino è partner contrattuale è stata piuttosto intensa.

### Spedizioni

Nel settore delle spedizioni, alla domanda inoltrata alla SECO tendente al conferimento dell'obbligatorietà generale del contratto collettivo elaborato dai soci ATIS ha fatto seguito una fase di scambio di corrispondenza fra la commissione paritetica e la SECO, al fine di precisare alcuni punti del contratto. L'obbligatorietà generale del contratto dovrebbe essere conferita nella prima parte del 2020. Nel frattempo è proseguito il monitoraggio del settore da parte dell'Ufficio cantonale del lavoro, al fine di verificare se vi sia dumping salariale, così come denunciato da più parti.

### Pulizie e facility services

Nel settore delle imprese di pulizia è entrato in vigore il contratto collettivo, al quale è stata conferita obbligatorietà generale nonostante le opposizioni di UNIA. Si tratterà ora di implementare il contratto, in particolare creando la struttura necessaria per la formazione, che darà diritto ad una migliore qualifica professionale, con conseguente miglioramento salariale. I salari minimi nel settore sono purtroppo ancora inferiori ai salari minimi stabiliti dalla legge cantonale votata recentemente dal parlamento cantonale, ma sono previste nuove negoziazioni per colmare la differenza in tempi ragionevoli. Sarà materia di lavoro per la commissione nel 2020.

### Comitato di coordinamento sindacale

In seno al Comitato di Coordinamento Sindacale (CCS) permane l'esame delle funzioni e del sistema di qualifiche presso l'Amministrazione Cantonale. Si tratta di un tema complicato, in considerazione della difficoltà di adottare dei criteri unificati di valutazione in contesti tra loro marcatamente eterogenei. In particolare sono emersi problemi nel settore Polizia, dove è previsto un riesame dei punteggi assegnati alle varie funzioni.

### Commercio al dettaglio

Nel settore del commercio al dettaglio si è conclusa positivamente in prima istanza la procedura per l'ottenimento del decreto di obbligatorietà generale. Il 1° gennaio 2020 hanno pertanto entreranno in vigore sia il contratto collettivo, sia la nuova legge cantonale sull'orario di apertura dei negozi. Si dovrà tuttavia attendere la conclusione delle preannunciate

procedure di ricorso per poter stabilizzare la situazione nel settore della vendita al dettaglio. In particolare sarà importante la decisione relativa all'eventuale conferimento dell'effetto sospensivo dei ricorsi.

### Impiegati di commercio (Ticino Moda)

Nel settore degli impiegati di commercio è in vigore il contratto collettivo applicabile per ora unicamente al settore della moda. Nel corso dell'anno sono stati operati ulteriori controlli, che non hanno palesato abusi in merito ai salari minimi previsti nel nuovo contratto. Un controllo supplementare è stato effettuato dalla commissione paritetica in seguito a un servizio radiofonico concernente la ditta Luxury Goods. Le critiche indirizzate all'azienda non hanno tuttavia trovato alcun riscontro. Rimangono aperte in seno alla commissione le discussioni sulle modalità di verifica dell'inquadramento dei dipendenti nelle diverse categorie previste dal CCL e le questioni legate alla gestione e al controllo delle ore di lavoro. Con le nuove modalità di lavoro rese possibili dallo sviluppo tecnologico e da nuove forme di organizzazione del lavoro, la questione occuperà il mondo del lavoro negli anni a venire.

### FoxTown

Per quanto concerne il contratto collettivo applicabile alle aziende operative in seno al centro commerciale FoxTown, nel corso del 2019 vi è stato il rinnovo del contratto collettivo di lavoro. Nello specifico le modifiche/integrazioni possono essere così riassunte:

- all'art. 3 - Commissione Paritetica del Centro FoxTown, viene precisato che i corsi di perfezionamento professionale devono essere pertinenti all'attività lavorativa svolta presso il Centro FoxTown;
- maggiore tutela per gli impiegati "over 50" e per le neomamme: è considerato abusivo l'allontanamento di addetti alla vendita con 50 anni di età e con 15 anni di servizio a FoxTown, nonché nei 12 mesi successivi al parto, senza un motivo giustificato (Art. 9 - Disdetta);
- maggiore attenzione al diritto dei collaboratori al riposo e alla disconnessione anche parziale, dagli strumenti informatici (Art. 10 - Doveri del dipendente e del datore di lavoro);
- viene imposto un minimo di ore lavorative giornaliere pari ad almeno 4 ore per i collaboratori assunti a tempo parziale (Art. 12 - Durata del lavoro);

- all'art. 16 - Congedi straordinari, viene specificato che le assenze devono essere certificate; che in caso di "morte del coniuge, di figli propri, del padre o della madre", la comunanza affettiva stabile è parificata al matrimonio e che il congedo per il trasloco della propria economia domestica è concesso al massimo 1 volta all'anno;
- agli art. 18 e 19 viene specificato che per tutta la validità contrattuale (01.01.2020 - 31.12.2024) gli stipendi minimi e quelli effettivi - individuali (superiori ai minimi) saranno oggetto, di anno in anno, ad adeguamenti unicamente in funzione dell'eventuale rincaro (aumento del costo della vita) registrato su base annua. Inoltre, viene precisato che per il calcolo dell'esperienza maturata si deve tener conto anche degli anni lavorativi svolti all'esterno del Centro FoxTown, con un grado di occupazione pari al 100% e che gradi di occupazione inferiori sono cumulabili nel calcolo;
- possibilità di chiedere un congedo maternità e paternità non pagato di 6 settimane aggiuntive al periodo di assenza retribuito (Art. 23 - Congedo maternità e paternità).

### Lavoro temporaneo

Nel settore del lavoro temporaneo, procede l'intenso lavoro di verifica e di evasione delle procedure di contravvenzione. Emerge quale tematica ricorrente quella della verifica del contratto collettivo effettivamente applicabile, poiché il personale a prestito si ritrova ad agire in settori a loro volta regolamentati da altri contratti collettivi di lavoro. In quest'ambito il coordinamento fra le varie commissioni paritetiche è di fondamentale importanza.

**Stefano Peduzzi, politica sociale e contrattuale**



## Piattaforme di rilevamento

Dalla sua nascita nel 2008, la Piattaforma di rilevamento delle competenze commerciali ha affrontato numerose trasformazioni. Anche il 2019 è stato per noi un anno ricco di diverse novità, che ha visto il team della Piattaforma affrontare con dinamismo ed inventiva lo sviluppo e l'implementazione di un nuovo percorso di rilevamento, rafforzato, aggiornato ed ampliato. Quali sono state le sfide? Come evolve il settore commerciale e quali sono oggi le competenze chiave per rimanere competitivi? Come sono stati aggiornati gli strumenti della piattaforma e quali sono le prospettive future? Il team della Piattaforma vi presenta il suo nuovo percorso di rilevamento e le prospettive future.

### **Il 2019 è stato un anno di grandi trasformazioni per la Piattaforma. Quali sono state le maggiori novità?**

*Teresa Ortelli:* Durante il 2019 il lavoro del team delle piattaforme di rilevamento si è concentrato sull'avvio del nuovo rilevamento potenziato. SIC, sensibile e attenta allo sviluppo della professione dell'ambito del commercio, si è fatta promotrice dell'introduzione di nuovi strumenti di valutazione nell'ottica di contribuire allo sviluppo di condizioni favorevoli all'inserimento professionale.

Si tratta di un percorso che è organizzato sull'arco di tre settimane e che, oltre al bilancio delle competenze professionali, permette di rilevare in modo più approfondito le soft skills e in modo più scientifico le competenze digitali.

### **In una società in continua mutazione, come si è trasformato il ruolo dell'impiegato di commercio?**

*Milena Cassiano:* Se ripenso a quando gestivo i processi di selezione dell'impiegato di commercio all'inizio della mia carriera circa 20 anni fa rispetto ad oggi, non posso che confermare che è un ruolo che si è fortemente evoluto, che si è in qualche modo sofisticato. L'impiegato di commercio oggi deve essere capace di garantire una grande versatilità delle sue competenze, che spaziano dalla redazione di una lettera alla gestione di un progetto, dall'essere il primo contatto con il cliente all'elaborare statistiche sui costi. Deve ora più che mai sapersi adattare al contesto aziendale, se necessario cambiare il suo mindset, saper gestire il cambiamento continuo, essere insomma parte integrante dell'azienda e della sua cultura, influenzandola positivamente.

### **Si sente sempre più spesso parlare delle soft skills o competenze trasversali. Cosa sono e perché sono così centrali?**

*Alessandra Felicioni:* Le soft skills o competenze trasversali sono le competenze legate alla personalità e al sapere essere di ognuno di noi. Sono quelle caratteristiche che aiutano un datore di lavoro ad immaginarci al lavoro. Siamo tenaci? Precisi e organizzati? Flessibili e adattabili? La consapevolezza delle nostre caratteristiche personali, così come la capacità di descriverle in un CV o ad un colloquio di lavoro, diventano sempre più importanti nell'ottica di trovare un lavoro e possono fare la differenza a parità di diplomi ed esperienza.

### **In che modo vengono rilevate le competenze digitali di un impiegato di commercio?**

*Camilla Leoni:* Ad inizio 2019 SIC ha deciso di elaborare un quadro di riferimento teorico che permettesse di declinare le competenze digitali di base e quelle specifiche al ruolo di impiegato di commercio. A partire da questo quadro teorico è stata ideata una piattaforma che simula una reale esperienza lavorativa. Le persone in cerca d'impiego che partecipano al rilevamento sono quindi chiamate a immedesimarsi nel ruolo di un impiegato di commercio di un'azienda fittizia e devono portare a termine una serie di compiti amministrativi (dall'elaborazione di una fattura alle registrazioni contabili, passando per la gestione di contenuti multimediali e la comunicazione con clienti interni ed esterni), il tutto utilizzando gli strumenti digitali aziendali (Word, Excel, PP, sito aziendale, programma di posta elettronica, E-banking).

Grazie a questo strumento di valutazione si può elaborare un profilo delle competenze professionali tipiche di un impiegato di commercio, integrando l'elemento nuovo legato all'abilità nell'uso di moderni strumenti digitali.

### **Quanto contano delle buone conoscenze del tedesco o dell'inglese nell'attuale mercato del lavoro ticinese?**

*Caterina Gabel:* Le lingue diventano sempre più importanti, nel settore del commercio, ma non solo. Il tedesco è particolarmente richiesto nei contesti medio-piccoli, pensiamo alla piccola azienda attiva all'interno del mercato svizzero o alla fiduciaria che lavora con una clientela locale ma in parte anche d'origine germanofona. L'inglese, invece, è spesso indispensabile all'interno delle grandi aziende, attive su scala internazionale. Avere dei buoni livelli di entrambe le lingue è sicuramente una carta vincente nell'attuale mercato del lavoro. Crediamo, inoltre, che valga la pena - durante il periodo di disoccupazione - mettere a frutto il tempo a disposizione per approfondire le proprie conoscenze linguistiche, esercitandosi ad esempio grazie a delle App o anche semplicemente guardando serie TV in lingua originale.

### È possibile tracciare un profilo tipo del partecipante alla piattaforma?

*Lorenza De Gottardi: Nel 2019 abbiamo pianificato 33 piattaforme a cui hanno partecipato 290 persone. Difficile stilare un identikit: le fasce d'età delle persone che seguono la misura si distribuiscono sull'arco di ben tre generazioni! Il 18enne appena diplomato e la 62enne con oltre 40 anni di esperienza possono trovarsi fianco a fianco all'interno di gruppi di 12 partecipanti provenienti dai più disparati settori dell'ambito commerciale, dal mondo bancario-fiduciario alla piccola azienda di famiglia fino all'amministrazione cantonale o la multinazionale. A questi si aggiungono i giovani che sono alla ricerca di una prima opportunità di lavoro e che devono ancora scoprire cosa vuol dire lavorare all'interno di un ufficio. Se invece parliamo di fasce di età a livello numerico quelle più coinvolte rimangono quelle dai 26 ai 35 e dai 46 ai 55, seguono a ruota le fasce 18-25, 36-45 e 56-65.*

*Il confronto aiuta ad aprire nuove vie percorribili, ad allargare la rete di contatti e anche a far capire a tutti come non vi sia un'unica immagine, caricaturale e stereotipata, del disoccupato: oggi più di ieri, la persona in cerca di impiego può essere chiunque.*

### Quali sono le prospettive per il futuro?

*Alessia Di Dio: I cantieri aperti per il 2020 sono molteplici: vista la grande eterogeneità del nostro pubblico, crediamo sia importante continuare a sviluppare un ventaglio di brevi moduli ad hoc, per fornire risposte specifiche alle diverse esigenze, dall'atelier destinato alle persone che devono ritrovare un lavoro ad oltre 50 anni, alle simulazioni di colloqui o ai laboratori sulla creazione di un profilo LinkedIn. Importante sarà anche l'implementazione dei nuovi strumenti di rilevamento delle competenze digitali, non solo in un'ottica valutativa ma anche per permettere ai partecipanti di prendere coscienza delle recenti trasformazioni del mondo commerciale in seguito alla progressiva digitalizzazione e dell'importanza di un aggiornamento continuo. Nel nostro lavoro occorre essere sempre attenti alle tendenze e alle metamorfosi in corso e sapersi porre in modo proattivo, anticipando le svolte e sviluppando soluzioni innovative.*

### Ed infine una domanda anche alla "new entry" del team: quali sono le competenze chiave per diventare una formatrice della piattaforma?

*Emanuela Pascual: Il nostro team è composto da 7 formatrici con percorsi e personalità molto diverse. Ognuna di noi porta un contributo unico alla piattaforma ma credo che quello che ci accomuna tutte, e che costituisce una competenza chiave in questo lavoro, sia sicuramente l'orientamento alla relazione. Per lavorare con le persone bisogna saperle accogliere e farle sentire a proprio agio, così da favorire la comunicazione e riuscire ad accompagnarle nel definire strategie professionali utili alle loro specifiche esigenze. Per farlo credo siano necessari anche un atteggiamento di apertura e buone capacità di ascolto per provare a capire il punto di vista, le motivazioni e le aspettative altrui, sospendendo qualsiasi forma di giudizio.*



Milena Cassiano



Alessandra Felicioni



Camilla Leoni



Lorenza De Gottardi



Alessia Di Dio



Emanuela Pascual

## Consulenza

Leggermente diminuiti i casi gestiti dal servizio di consulenza giuridica nel 2019 (da 107 a 93 casi).

La maggior parte delle consulenze rispecchia la tendenza degli anni passati ed è mirata 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 della prevista introduzione del CCL per il commercio al dettaglio di obbligatorietà generale e la relativa sostituzione del CNL per il personale di vendita al dettaglio (negozi con meno di 10 dipendenti).

Le richieste in materia di termini di disdetta sono aumentate, nello specifico gli associati cercano conferma che il periodo applicato dal proprio datore sia corretto.

Rimane invariato il numero di consulenze relative a questioni di disdetta inopportuna o abusiva, di periodi di protezione e di ottenimento dell'attestato di lavoro dall'attuale o precedente datore di lavoro, ma l'analisi dei casi quest'anno ha richiesto un tempo supplementare a seguito di particolarità inserite nei contratti o regolamenti di lavoro.

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**

10



# 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.

L'attività di formazione pratica svolta nelle Aziende di Pratica Commerciale (attività svolta su delega del Cantone) è esposta in un punto separato. Qui non si tratta di Corsi Interaziendali ma di vera e propria formazione pratica.

## Impiegati di commercio – formazione organizzata dall'azienda

Di seguito i rilevamenti statistici delle persone in formazione nei Corsi Interaziendali dei diversi rami presenti in Ticino e gestiti dalla Commissione Cantonale per la formazione nel commercio.

	Ramo	Generazione	No. part.	Giorni	Classi
CI1	Servizi & Amministrazione	2019/2022	168	2	11
	Servizi & Amministrazione (rid.+rip.)	2019/2021	35	2	2
	Fiduciari	2019/2022	8+7 rid.	1	1
	Assicurazioni private	2019/2022	18	1.5	1
	Amministrazione pubblica	2019/2022	54+1 rid.	2	3
	<b>Totale</b>		<b>291</b>	<b>8.5</b>	<b>18</b>
CI2	Servizi & Amministrazione	2018/2021	143	2	10
	Servizi & Amministrazione (riduzioni)	2018/2020	23	2	1
	Fiduciari	2018/2021	11+2 rid.	4	1
	Assicurazioni private	2018/2021	17	2.5	1
	Amministrazione pubblica	2018/2021	45+1 rid.	3	3
	<b>Totale</b>		<b>242</b>	<b>13.5</b>	<b>16</b>
CI3	Servizi & Amministrazione	2017/2020	144	3	10
	Fiduciari	2017/2020	6	5	1
	Assicurazioni private	2017/2020	13	5	1
	Amministrazione pubblica	2017/2020	39	3	3
	Amministrazione pubblica	2018/2021	30	2	2
	<b>Totale</b>		<b>232</b>	<b>18</b>	<b>17</b>
CI4	Servizi & Amministrazione	2016/2019	149	2	10
	Servizi & Amministrazione	2017/2020	131	2	10
	Fiduciari	2016/2019	9	4	1
	Assicurazioni private	2016/2019	14	2	1
	Assicurazioni private	2017/2020	13	2	1
	Amministrazione pubblica	2016/2019	34	2	2
	Amministrazione pubblica	2017/2020	38	4	3
	<b>Totale</b>		<b>388</b>	<b>18</b>	<b>28</b>
<b>Totale Corsi Interaziendali 2019</b>			<b>1153</b>	<b>58</b>	<b>79</b>

## La piattaforma KONVINK

A partire dall'anno scolastico 2018/2019 è stata introdotta la nuova piattaforma KONVINK. Questa permette di gestire i Corsi Interaziendali, rispettivamente la formazione degli apprendisti con sistemi innovativi rispetto ai precedenti corsi. Una delle maggiori novità è l'implementazione di due giorni di formazione a distanza, in cui le persone in formazione hanno la possibilità di prepararsi in anticipo alle tematiche che verranno trattate nel successivo Corso Interaziendale, rispettivamente di valutare la loro preparazione attraverso dei test di verifica.

## Impiegati di commercio – formazione organizzata dalla scuola

I profili che seguono la via per l'ottenimento della maturità professionale svolgono 12 mesi di stage al termine della formazione scolastica. All'interno dello stage vengono proposti dai 6 agli 8 giorni di formazione in funzione dei rami. I numeri delle persone in formazione in questa via formativa è la seguente:

Corsi interaziendali del percorso di Maturità Professionale	2018/2019	2019/2020
Servizi & Amministrazione	105	101
Amministrazione pubblica	53	37

## Assistenti d'ufficio

La formazione biennale prosegue con le stesse modalità degli anni precedenti.

Anno scolastico	Anno di formazione	Persone In Formazione
2019/2021	1° anno	13
2018/2020	2° anno	16

13

Tamara Pedrazzoli Bernasconi, Responsabile della formazione di base



## Impiegati e assistenti del commercio al dettaglio

I rami del commercio al dettaglio attivi in Ticino sono 19. Di questi solo 2 dispongono della massa critica per formare una classe. Per gli altri rami si lavora in piccoli gruppi.

I dati riferiti all'anno 2019 sono i seguenti:

Rami	Allievi CI 1	Allievi CI2	Allievi CI3	Giorni x allievo
<b>Alimentari o generi voluttuari</b>	<b>51</b>	<b>48</b>	<b>26</b>	<b>10</b>
<b>Animali</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>8</b>
<b>Articoli casalinghi</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>10</b>
<b>Articoli elettrici</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Articoli sportivi</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>10</b>
<b>Calzature</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>
<b>Cartoleria</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>8</b>
<b>Colori</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>8</b>
<b>Do-it</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>10</b>
<b>Economia della carne</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>10</b>
<b>Ferramenta</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>10</b>
<b>Flower</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Garden</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
<b>Gestore pezzi di ricambio</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>10</b>
<b>Mobili</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
<b>Orologi, gioielli e pietre preziose</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>8</b>
<b>Pelletteria</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>8</b>
<b>Profumeria</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>8</b>
<b>Tessili</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>10</b>
<b>Totale</b>	<b>128</b>	<b>109</b>	<b>86</b>	<b>156</b>

14

Nel 2019 sono stati organizzati i seguenti corsi:

Corso Interaziendale	No. Classi	No. allievi	Totale in giorni
Primo anno	20	156	62
Secondo anno	20	137	62
Terzo anno	18	102	32
<b>Totale</b>	<b>58</b>	<b>395</b>	<b>156</b>

Per questa attività sono attivi 23 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

### 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	No. classi 2019	Classi 2° anno	Classi 3° anno	PIF 2° anno	PIF 3° anno
SMC Lugano	4	3	1	56	20
SMC Chiasso	6	2	4	48	66
SMC Locarno	5	3	2	56	25
SPSE Tenero	5	2	3	32	25
<b>Totale</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>192</b>	<b>136</b>

Generalmente si è assistito ad una diminuzione del numero di PIF per classe. Per rapporto al 2018 è stata gestita 1 classe in più ma il numero di PIF è diminuito di 19 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	49
SMC Chiasso	2	22
SMC Locarno	2	28
SPSE Tenero	3	33
<b>Totale</b>	<b>10</b>	<b>132</b>

Il numero di classi è aumentato di 3 unità, ma con un incremento di sole 13 PIF.

## Corsi Interaziendali (CI) 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 pò più nel dettaglio il tipo di attività svolta in questi corsi.

CI	Obiettivi	Periodo	Durata
CI 1	Conoscere i contenuti e l'organizzazione della formazione pratica e degli esami finali.	Inizio 2° 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 2° anno	1 giorno
CI 3	Preparazione all'esame orale di tirocinio, consulenza e cura del cliente.	3° anno	1.5 giorni

Oltre ad occuparsi delle ordinarie attività pratiche delle aziende di SuisHome e SuisFood, le APC hanno continuato ad introdurre e a innovare i propri strumenti didattici e di lavoro (Moodle, applicativi di verifica, test on-line, Webshop, ...), come pure a gestire la piattaforma SuisServices ([www.suisservices.ch](http://www.suisservices.ch)).

Considerevoli sono stati gli sforzi nella digitalizzazione dei moduli didattici nella piattaforma Moodle, per i quali si è istituita una figura "Tutor" anche per SIC Ticino. Questa figura ha partecipato regolarmente alle riunioni di coordinamento e sviluppo con il Centro di risorse didattiche e digitali (CERDD) e gli altri Tutor delle scuole professionali.

## Cambiamenti e innovazione

Nel 2019 è terminato il progetto "Impresa sostenibile nelle APC"; dopo una fase di testing si è deciso di abbandonarlo in quanto la presenza limitata delle PIF (3 settimane) implicava un investimento continuo nella loro introduzione a scapito dei tempi e delle risorse per la gestione corrente delle attività. Alcune attività, gestite sotto forma di mandati puntuali, sono state riprese nell'ambito delle due aziende virtuali e sono attualmente in corso di sviluppo (gestione magazzino, inventariato, gestione analisi dati).

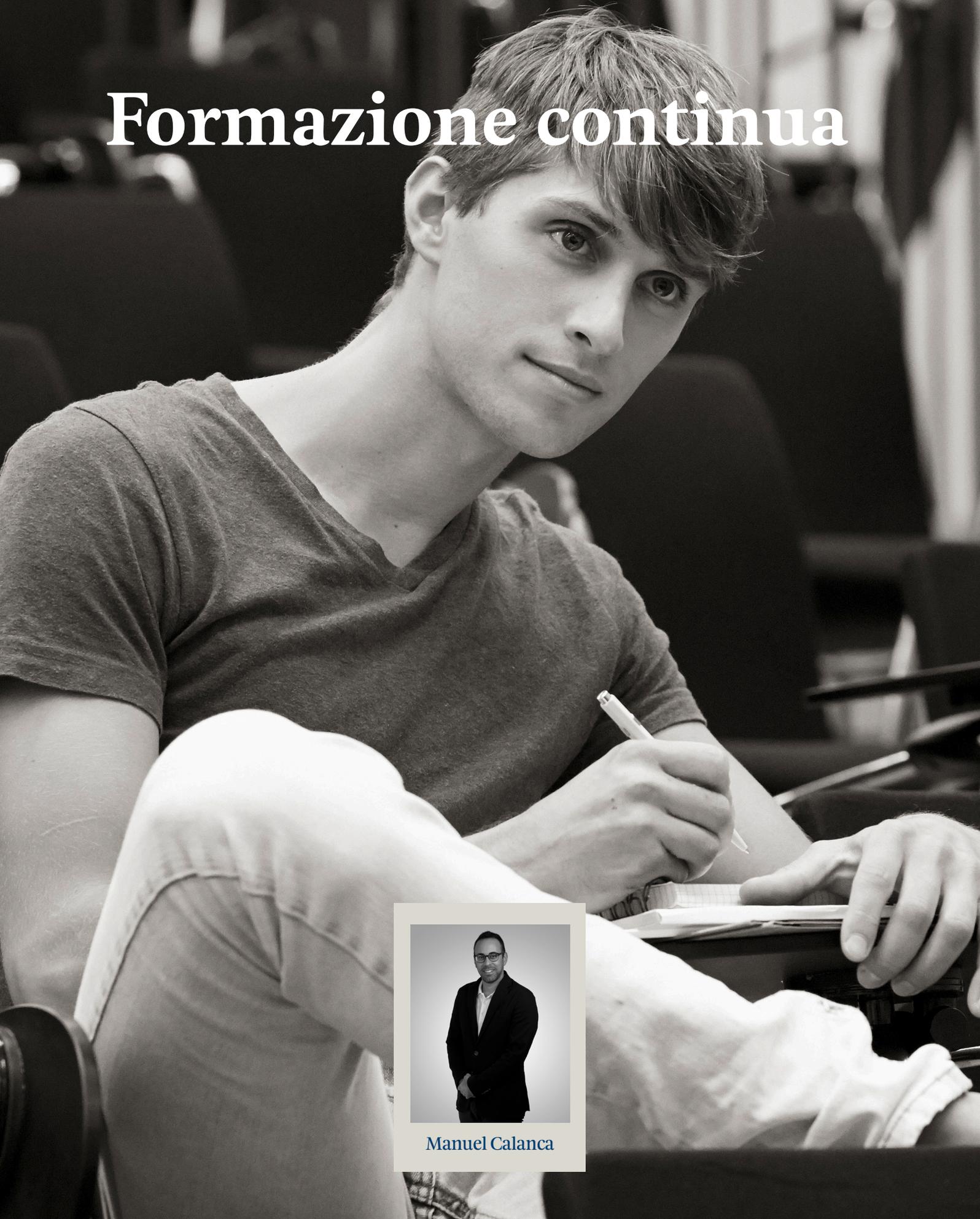
Dall'anno scolastico 2019/2020 si sono avviate delle collaborazioni trasversali tra APC e laboratori delle scuole, nello specifico con delle classi della sede di Chiasso. I primi risultati sono stati valutati positivamente sia dai docenti di laboratorio, che hanno visto "vivacizzare le proprie attività", sia dalle PIF che hanno apprezzato la continuità delle attività svolte, il valore aggiunto delle APC (maggiore pratica, ambiente più professionale e autorevolezza dei formatori coinvolti) e le novità introdotte con il nuovo corso interaziendale "cura del cliente" digitalizzato anch'esso in Moodle. Esperienza che continuerà nel 2020.

Per affrontare le nuove sfide i formatori si tengono aggiornati sui vari strumenti; alcuni di loro seguendo corsi interni ed esterni in ambito del formatore digitale o inerenti ai vari applicativi usati.

Nel 2020 si tratterà di consolidare le collaborazioni trasversali e di importare maggiore realtà. 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

Il 2019 è stato caratterizzato da importanti attività di aggiornamento dei piani di formazione dei nostri corsi di formazione continua. Le modifiche ai rispettivi regolamenti d'esame hanno reso necessario una parziale revisione degli obiettivi di formazione dei corsi SIC.

Questa fondamentale attività permette di offrire corsi costantemente aggiornati e all'avanguardia, affinché le nostre attività di formazione garantiscano un aggiornamento continuo su procedure, leggi e ordinamenti, strumenti e metodi di lavoro innovativi ed efficaci.

Le attività di revisione dei piani di formazione proseguiranno anche nel 2020 in previsione dell'audit annuale di ricertificazione ISO/EduQua.

## Formazione formatori

Prosegue nel 2019 l'attività di supervisione e formazione dei nostri formatori. Questa fondamentale attività ha l'obiettivo di supportare i formatori e migliorarne, se necessario, le loro competenze didattiche e di trasferimento delle conoscenze ai propri discenti. Le attività di supervisione dei docenti sono affidate ai responsabili didattici e al responsabile della formazione continua di SIC Ticino, con il sostegno di un collaboratore esterno esperto in valutazione e supervisione dei docenti/formatori.

## Risorse umane

Il 2019 ha visto la conclusione della seconda edizione del nuovo modello di formazione per Specialisti in risorse umane, corso rivolto a professionisti attivi nel settore HR.

Il progetto avviato da SIC Ticino nel 2015 ha permesso lo sviluppo di un nuovo piano di formazione in linea con le disposizioni d'esame 2017. Anche la documentazione d'apprendimento è stata completamente rivista e personalizzata in funzione del nuovo profilo professionale elaborato da HR Swiss Exam.

Gli attestati professionali federali secondo il nuovo ordinamento sono stati consegnati lo scorso autunno a Berna durante la cerimonia nazionale. Cerimonia dove si sono particolarmente distinti i candidati provenienti dai corsi SIC Ticino con il miglior tasso di superamento degli esami per regione linguistica corrispondente all'80%

Per quanto attiene la formazione di Assistente del personale, nell'autunno 2018 è stato avviato un nuovo progetto in collaborazione con HR Ticino finalizzato alla redazione del manuale per lo studio degli argomenti previsti da questa formazione. Il nuovo manuale sarà ultimato dal team di autori nel corso dell'autunno 2020 per poter essere utilizzato a partire dall'edizione dei corsi 2021.

## Settore logistica doganale

Proseguono le attività di formazione nel settore della logistica e delle spedizioni con la formazione di Dichiarante doganale con attestato professionale federale. Il 2019 ha visto diplomarsi 17 corsisti provenienti da aziende locali attive nel settore delle spedizioni e dei trasporti internazionali.

Durante la cerimonia di consegna dei diplomi che si è tenuta nel mese di novembre a Bellinzona, il presidente dell'associazione nazionale Spedlogswiss Carlos Methner, ha consegnato gli attestati professionali federali di professione.

Grazie alla collaborazione con Spedlogswiss Ticino e Basilea e l'amministrazione federale delle dogane, si prevede di organizzare una nuova edizione del corso a partire dall'autunno 2020.

## Digital marketing e vendita

A seguito del successo in termini di iscrizioni e risultati agli esami riscontrati nei corsi del settore del marketing e della vendita, anche nel 2019 vi è stata molta affluenza all'interno delle classi di Assistente digital&social media marketing e di Event Manager. Il "Manager di Eventi" è una figura chiave nell'organizzazione e nell'ideazione di un evento, abile a cercare partner qualificati, a risolvere problemi e conoscitore trasversale di tutti gli aspetti che l'organizzazione di un evento comporta. Questa formazione si indirizza prevalentemente ad organizzatori/gestori di eventi così come a collaboratori/collaboratrici con compiti di marketing e/o di comunicazione.

La terza edizione del corso ha preso avvio nell'autunno 2019 con 19 partecipanti all'attivo, a dimostrazione del grande interesse per questa tipologia di corsi di perfezionamento professionale.

Grazie alla collaborazione con Digttools, SIC Ticino ha avviato la terza edizione del corso di Assistente digital e social media marketing. La prima e seconda edizione erogate negli anni 2017 e 2018, hanno permesso di affinare i contenuti dei futuri corsi nell'ottica di un aggiornamento e miglioramento continuo dei percorsi erogati dal nostro istituto di formazione. Questa formazione si pone l'obiettivo di formare generalisti nel settore del digital marketing, in modo da renderli pronti per le nuove sfide professionali nella comunicazione e nel marketing online. Per entrare in questo settore è imprescindibile avere una conoscenza di base su tutte le tattiche che servono per una corretta comunicazione.

I temi affrontati durante il corso sono eterogenei: dalle tattiche più classiche di visibilità online (ad es. ottimizzazione per i motori di ricerca, email marketing, pubblicità sui motori di ricerca) alle tattiche più nuove ed avanzate (ad es. social media management, pubblicità sui social media, remarketing).

## Prospettive 2020

Durante il corso i corsisti hanno potuto sviluppare e presentare una campagna di web marketing per l'azienda Ottica Cocchi di Bellinzona. Questo ha permesso di mettere in pratica le nozioni acquisite durante gli 8 mesi di formazione.

I certificati Cantionali di perfezionamento professionale per questa specializzazione sono stati rilasciati nel corso del mese di giugno 2019 durante la cerimonia di chiusura dei corsi di formazione continua di SIC Ticino che si è svolta nell'incantevole location del Caseificio del Gottardo.

### Contabilità e finanza

Nel settore della contabilità è stato avviato un importante progetto finalizzato alla creazione di un corso innovativo di introduzione alla contabilità.

Nella maggior parte dei corsi, infatti, si sposa un approccio prettamente deduttivo ovvero, si affronta prima la teoria e successivamente la pratica, affrontando i singoli concetti secondo una strutturazione tematica formale. Questo approccio ha il vantaggio di presentare i singoli concetti in modo esaustivo e secondo un ordine ragionato e organizzato.

Per molti discenti però questo approccio risulta formale, distante dal proprio vissuto in azienda e molto nozionistico. SIC Ticino svilupperà quindi un corso di contabilità di base innovativo e più accattivante che riveda l'impostazione didattica classica, pur puntando alle stesse competenze di base di un tradizionale corso di contabilità (indicativamente 60 ore lezione).

Per questa ragione il corso non dovrà concentrarsi solo sulla pratica, ma deve fornire anche il senso e gli elementi teorici che stanno alla base delle operazioni contabili.

Il progetto verrà sviluppato e tesato nel corso del 2020 per poi essere incluso nel programma dei corsi di formazione continua 2021.

Negli ultimi anni la digitalizzazione sta influenzando e cambiando il modo di organizzare, gestire ma anche il modo di fare formazione.

Le piattaforme gestionali unite ai supporti didattici multimediali stanno modificando le modalità di erogazione delle attività d'aula nel settore dell'educazione e della formazione professionale di base e continua.

Anche la nostra associazione si sta dimostrando sensibile a questo importante cambiamento ed un primo importante passo è stato fatto con l'implementazione della piattaforma gestionale Mychameleon, utilizzata ormai da diversi anni per tutti i corsi di formazione continua organizzati da SIC Ticino.

Un secondo importante passo di erogazione di corsi attraverso strumenti multimediali per favorire l'apprendimento a distanza è stato fatto con la piattaforma e-learning sulle assicurazioni sociali.

In futuro si tratterà di estendere questi dispositivi di apprendimento a distanza anche ad altri corsi di formazione continua attraverso digitalizzazioni di alcune materie/argomenti.

**Manuel Calanca, Responsabile formazione continua**

20



# Innovazione e Sviluppo



Sabrina Guidotti

## Progetti in corso

Già nel corso del 2018 si è attivato il gruppo innovazione che è trasversale ai settori di attività di SIC Ticino e che è stato creato per stimolare l'innovazione nei diversi settori: nel 2019 l'attività del gruppo è stata finalizzata e potenziata con l'avvio di diversi importanti progetti. La gestione del gruppo è affidata al settore I&S.

I progetti sviluppati e/o accompagnati nel 2019 dal settore I&S sono:

### **GIOVANI - Promozione di pari opportunità professionali e famigliari presso i/le giovani delle scuole professionali del Canton Ticino**

Dal gennaio del 2016 SIC Ticino sta svolgendo, in qualità di capofila, il progetto GIOVANI - finanziato dall'Ufficio Federale dell'Uguaglianza (UFU) - che mira a promuovere precocemente presso i giovani delle scuole professionali del Canton Ticino il tema della conciliazione lavoro/famiglia e in generale la promozione delle biografie di vita multiple sia per uomini che per donne.

Nel 2019 si è concluso operativamente il progetto che ha registrato un importante gradimento da parte di tutti i partner in campo e che ha saputo realizzare tutti i suoi obiettivi iniziali. Resta per il 2020 la consegna del rapporto finale al finanziatore e la chiusura formale del progetto.

### **Progetto DURANTE**

Nel corso del 2019 è stato redatto e presentato il rapporto finale del progetto DURANTE che comprende sia la sintesi e la conclusione dei dati longitudinali raccolti che una parte più operativa comprendente degli assi di intervento auspicabili. Ricordiamo che l'obiettivo del progetto DURANTE era di ottenere una conoscenza specifica del pubblico della formazione commerciale in tutte le sue filiere formative per rilevare eventuali differenze in funzione dei curricula (SPC, SMC, SCC). Riportiamo qui di seguito i principali risultati per filiere della formazione commerciale.

#### **1) Scuola professionale duale – apprendistato (SPC)**

Metà degli apprendisti al primo anno della formazione ha già svolto un primo tentativo di inserimento in un'altra formazione o scuola prima di arrivare alla SPC. Una buona parte ha svolto uno o più stage orientativi. Questo sembra renderli maggiormente consapevoli dei propri interessi e delle proprie caratteristiche e quindi anche maggiormente decisi rispetto alla loro scelta formativa. A supporto di questa idea vi sono parecchi indicatori:

- identificazione professionale elevata dall'inizio della formazione fino al termine della stessa; bocciano meno e cambiano percorso meno frequentemente rispetto agli altri studenti della formazione commerciale;
- elevate motivazione e soddisfazione rispetto alla formazione, come anche la percezione di competenza rispetto alle competenze trasversali rilevanti per l'entrata nel mondo del lavoro;
- interesse reale per la professione di impiegato di commercio, come lo dimostrano i progetti futuri in questo senso: sia l'inserimento lavorativo diretto dopo la formazione, che il proseguimento della formazione o degli studi in questo ambito.

#### **2) Scuole Medie di Commercio (SMC)**

Al primo anno della SMC, rispetto alle altre due filiere, si trova la popolazione più eterogenea, sia in termini di provenienza, che di riuscita scolastica, che di motivazione alla base della scelta di questa formazione.

Il fatto che quasi un terzo degli allievi abbia scelto la SMC poiché non ha trovato un posto di apprendistato e che un'altra parte l'abbia scelta poiché permette di procrastinare una reale scelta formativa e professionale, sembra indicare questa formazione come una scelta di ripiego per una parte dei giovani e una scelta di comodità per un'altra parte.

Solo un quinto degli iscritti al primo anno alla SMC esprime un reale interesse per il mestiere di

impiegato di commercio o per una continuazione degli studi in questo ambito.

Molti sono gli indicatori dell'esistenza di un problema:

- alla SMC troviamo gli allievi più indecisi (e quelli ad aver avuto più conflitti con i genitori) rispetto alla scelta di questa formazione, gli allievi che meno si identificano con la professione dell'impiegato del commercio e quelli meno motivati e soddisfatti della formazione;
- alla SMC troviamo il tasso maggiore di bocciature sia dopo il primo che il secondo anno e un tasso sostanzialmente più importante di giovani che lasciano la formazione per poi inserirsi in un ambito diverso da quello commerciale;
- più della metà dei giovani che lasciano la formazione, l'anno successivo non trova un inserimento formativo, a riprova sia del trascinarsi di dubbi riguardo ai propri progetti futuri, sia di difficoltà nel trovare il posto di apprendistato desiderato.

### 3) **Scuola Cantonale di Commercio (SCC)**

Buona parte degli studenti al primo anno alla SCC viene dalla scuola media o sta ripetendo la prima classe.

La riuscita scolastica risponde ai requisiti di accesso alle scuole medie superiori, e per una buona metà di questi allievi l'inserimento in questa formazione è funzionale ad un'ulteriore continuazione degli studi a livello terziario.

La SCC permette di procrastinare la scelta professionale, come spesso succede tra chi frequenta scuole di stampo più generalista. In effetti, questi studenti, nel paragone tra le filiere, sono anche quelli a conoscersi meno in termini di interessi, abilità e caratteristiche personali.

Gli elementi di cui sopra permettono di selezionare alcune problematiche rilevanti che sono:

1. **La scelta delle filiere di formazione professionale nel settore del commercio è una scelta di tipo generalista, volta all'acquisizione di competenze trasversali e propedeutiche che possono essere spese in diversificati ambiti formativi e professionali successivi.**

In tutte le filiere vi è un importante tasso di giovani che dichiara di non volersi inserire nel settore del commercio dopo la loro formazione (quasi il 70% di chi sceglie la SCC; 62% di chi entra alla SMC; 50% di chi entra in una formazione duale)

2. **La carenza strutturale di offerta di posti di tirocinio nel commercio rispetto alla domanda.**

Un terzo dei giovani che entrano nella formazione alla SMC (circa 130 unità) dichiara di essersi indirizzato verso la formazione a tempo pieno non avendo trovato un posto di tirocinio nel settore del commercio. Il 16% dei giovani che entrano in apprendistato (circa 45 unità), l'anno precedente non era inserito in nessuna formazione; si ipotizza soprattutto perché non aveva trovato un posto di apprendistato.

3. **Il tasso di riuscita nel percorso scelto e quello di abbandono dello stesso, sono fortemente condizionati:**

- dalla consapevolezza e la convinzione per la scelta intrapresa (dunque in entrata);
- dalla motivazione e dalla soddisfazione dei giovani per il percorso intrapreso;
- nonché il valore attribuito a ciò che si sta facendo (sensemaking).

L'accumulo di criticità per ogni indicatore citato si registra nei giovani inseriti nelle SMC dove, dopo il primo anno di formazione, oltre ad un tasso di bocciature del 50%, vi è una percentuale del 18% (circa 70 unità) di giovani che escono dal sistema formativo senza lasciare traccia.

Lo studio DURANTE si conclude tracciando alcuni assi strategici prioritari per contrastare le criticità e i bisogni delle filiere di formazione commerciale emersi dalla ricerca.

Proponiamo dunque per sostenere, potenziare e (si auspica) migliorare, le criticità identificate:

- 1) offrire stage orientativi strutturati e di avvicinamento al settore del commercio ai giovani che intendono entrare nelle SMC;
- 2) potenziare, durante la formazione (in particolare nelle SMC), le attività e le modalità didattiche che creano identificazione professionale e coltivano la motivazione attraverso attività che hanno senso per i giovani;
- 3) attuare delle misure che permettano la ricerca, l'attivazione e il sostegno di ulteriori aziende formatrici nel settore del commercio.

I risultati del progetto sono stati presentati alla direzione del DECS e agli uffici competenti della DFP unilatamemente a tutti i gremi significativi del panorama formativo del Canton Ticino.

Si sta ora lavorando per sviluppare delle azioni concrete nel solco delle direttive strategiche identificate.

## Piattaforma per il rilevamento delle competenze digitali

SIC Ticino, leggendo l'attuale contesto socio-economico dal punto di vista del pervasivo e inesorabile processo di digitalizzazione, si sta attivando per creare e promuovere strumenti e interventi che possano accompagnare e facilitare le persone nello sviluppo di competenze digitali necessarie ad un inserimento sociale, politico, civile e professionale. La misura che si è voluto finalizzare in primis è la creazione di un impianto teorico e funzionale che permetta il rilevamento delle competenze digitali di base unitamente a quelle professionali dell'impiegato del commercio. Primo impegnativo compito, è stato l'elaborazione di un "quadro di riferimento delle competenze digitali che per definizione indica quali sono le capacità e le abilità richieste in un dato contesto e per una data area tematica. Il quadro elaborato ingloba in un unico e progressivo elenco (con livelli tassonomici scalari) sia le competenze base che le competenze necessarie allo svolgimento della professione di impiegato di commercio. Dopo l'elaborazione del quadro di riferimento SIC si è chinata sullo sviluppo di uno strumento per la misurazione delle competenze digitali identificate. Visto che lo strumento si prefigge di valutare (sia le competenze digitali base che quelle declinate al commercio) si è optato 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, sono successive una all'altra in funzione al grado di prenosce mostrate e/o ipotizzate da parte della persona in rilevamento, che denomineremo per comodità: piattaforma di base e piattaforma avanzata & commercio. Entrambe le piattaforme sono realizzate sulla modalità di un assessment grazie a una messa in situazione reale. Ciò presuppone la creazione di situazioni formulate sotto forma di esercizi con indicazioni precise sui compiti da svolgere. Alcune competenze sono valutate con un approccio teorico attraverso la somministrazione di un test.

La piattaforma di base è sviluppata per il rilevamento delle competenze di persone con poche competenze digitali; per questo pubblico si è scelto di misurare unicamente le competenze digitali di base che nella fattispecie escludono le competenze di tassonomia avanzata elencate nel quadro di riferimento e declinate al settore del commercio.

La piattaforma avanzata&commercio è sviluppata invece per le persone che sono meglio famigliatizzate con le competenze digitali e sono inserite in un contesto professionale commerciale. Per misurare le competenze digitali (il come) si sono creati degli esercizi con dei contenuti (il cosa) attingendo dai compiti professionali e operativi indicati/estrapolati dal profilo di competenze dell'impiegato del commercio.

L'output del rilevamento consiste in una fotografia quantitativa del livello di competenza digitale di cui la persona dispone rispetto al quadro di riferimento elaborato. Tale output è formalizzato in una certificazione rilasciata da SIC Ticino che attesta il livello di competenze digitali raggiunto secondo il quadro di competenze digitali elaborato da SIC: il certificato è denominato dgsic. Dai primi mesi del 2020, la piattaforma avanzata sarà somministrata a tutte le persone PCI che fanno il rilevamento commerciale presso SIC Ticino (circa 400 all'anno). Nel 2020 si lavorerà alla promozione della piattaforma per altri pubblici. La piattaforma di rilevamento delle competenze base è utilizzata sperimentalmente nell'ambito delle riqualifiche AI e nel corso del 2020 è intenzione di SIC Ticino di affinarla e proporla a pubblici multipli. La piattaforma permette di rilevare il livello di competenze, il passo successivo potrebbe essere quello di proporre una formazione per colmare parte o integralmente le lacune che dovessero manifestarsi nel rilevamento. Il corso "breve commercio" di cui il punto successivo, propone un modulo specifico pensato per colmare eventuali lacune nell'ambito digitale.

## Sviluppo di un corso per breve commercio

SIC Ticino si è attivata nel 2019 su un progetto trasversale ai settori volto all'ideazione di un corso breve (durata 9 mesi) che mira all'acquisizione e la certificazione di competenze commerciali base. Il profilo professionale a cui ci siamo riferiti in maniera importante per l'elaborazione del presente percorso, è quello dell'Assistente d'ufficio (CFP) regolato a livello federale dalla relativa ordinanza di formazione. Il percorso è allestito sul modello della formazione duale classica con un'importante, rinnovata e amolifata integrazione tra luoghi di formazione ossia scuola, azienda e Corsi Interaziendali (questi ultimi erogati dalle OML, nella fattispecie da SIC Ticino). Il modello proposto per la formazione breve commercio, con lo scopo di compattare l'impegno formativo secondo le esigenze del pubblico destinatario, è così articolato con una parte di formazione in aula presso SIC Ticino e una parte (maggioritaria) di inserimento in azienda.

I contenuti erogati in aula (quelli normalmente trattati a scuola e nei Corsi Interaziendali) sono assunti in modo integrato da SIC Ticino che propone, in maniera sintetizzata ma completa, la formazione prevista dalle ordinanze di formazione per il profilo di Assistente d'ufficio. Il percorso è orientato alla pratica e al sostegno della persona sul posto di lavoro. Le lezioni frontali sono ridotte al minimo a favore di attività che permettono un "learning by doing" sulla base dei laboratori di pratica commerciale che sono dotati degli strumenti informatici e dei rispettivi documenti in uso nelle piccole-medie aziende.

L'inserimento della persona in un'azienda di formazione è armonizzato con il programma complessivo del corso e prevede l'allestimento di un piano di formazione strutturato e sviluppato in maniera integrata al percorso svolto presso SIC Ticino. Il piano di formazione per ogni candidato sarà personalizzato e concordato con l'azienda in base alla possibilità/disponibilità/settore d'azione e sarà allestito sulla base di una selezione di competenze base e prioritarie estrapolate dal profilo completo dell'Assistente d'ufficio CFC.

Ai partecipanti del corso che superano la verifica dell'apprendimento secondo la procedura prevista, verrà rilasciato un Certificato di perfezionamento professionale della Società degli impiegati del commercio riconosciuto dalla DPF del DECS.

La prima sperimentazione del corso è attivata con un gruppo di persone in riconversione AI che prende avvio a inizio 2020 ma il percorso è pensato in maniera generale per essere adattato a molteplici pubblici. È altresì pensato per essere erogato integralmente che parzialmente a seconda dei bisogni (ideato a moduli tematici).

## Progetto per lo sviluppo del corso "Contabilità in gioco"

Nell'ottica di rinnovare la propria offerta formativa, la SIC Ticino desidera proporre un corso di introduzione alla contabilità aziendale innovativo, che si differenzi dalle impostazioni didattiche classiche utilizzate di norma nei contesti scolastici. Nella maggior parte dei corsi, infatti, si sposa un approccio prettamente deduttivo ovvero, si affronta prima la teoria e successivamente la pratica, affrontando i singoli concetti secondo una strutturazione tematica formale. Questo approccio ha il vantaggio di presentare i singoli concetti in modo esaustivo e secondo un ordine ragionato e organizzato. Per molti discenti però questo approccio risulta formale, distante dal proprio vissuto, nozionistico. SIC Ticino ha attivato nel 2019 un gruppo di progetto per la realizzazione di un corso di contabilità di base innovativo e più accattivante che riveda l'impostazione didattica classica, pur puntando alle stesse competenze di base di un tradizionale corso di contabilità. Per questa ragione il corso non dovrà concentrarsi solo sulla pratica, ma deve fornire anche il senso e gli elementi teorici che stanno alla base delle operazioni contabili.

La proposta prevede l'ideazione e lo sviluppo di un corso di contabilità di base 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. Il gioco vuole così catalizzare l'apprendimento in un'unica narrazione coinvolgente, basata sulla contingenza, che si svilupperà in tappe. Nelle prime fasi i discenti affronteranno la gestione cartacea della contabilità e scopriranno man mano l'esigenza di usare strumenti elettronici per velocizzare le operazioni. In questo modo verranno evidenziati i vantaggi offerti dai moderni strumenti contabili.

L'obiettivo primario del gioco è mettere il discente nella condizione di saper gestire la contabilità di base di una piccola/media impresa secondo le normative svizzere, ma inevitabilmente i discenti acquisiranno elementi di base di imprenditorialità.

Il gioco verrà costruito in modo da essere modulare ed espandibile (possibilità di aggiungere o togliere alcuni argomenti a seconda dei prerequisiti dei discenti e del tempo a disposizione). Il docente dovrà poter disporre di spazi di manovra per integrare eventuali approfondimenti ad hoc.

I destinatari del pubblico possono essere variegati: adulti, formazione di base e riqualifiche.

Sabrina Guidotti, Responsabile settore Innovazione e Sviluppo

# Gestione e amministrazione



Antonella Pitta



Tamara Pedrazzoli



Ivana Josipovic



Cinzia Mingrone  
Cristina Rossi

## Personale

Il 2019 ha visto l'arrivo del nuovo direttore Daniel Fischbach. Dal 1983 al 2003 è stato attivo in ambito bancario nelle aree della formazione aziendale e della gestione delle risorse umane. Dal 2003 al 2015 ha quindi ricoperto la funzione di responsabile del Servizio risorse umane presso l'Ente Ospedaliero Cantonale, dapprima all'Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli e in seguito all'Ospedale Regionale di Lugano e dal 2016 al 2018 è stato capo sezione delle risorse umane presso l'Amministrazione cantonale.

Con la partenza nel 2019 di Aline Bernasconi responsabile della formazione di base, la funzione è stata rivista; la subentrante Tamara Pedrazzoli, responsabile gestione qualità, in qualità di responsabile della formazione di base e capo perito del ramo Servizi e Amministrazione, come pure Antonije Milanovic quale coordinatore dei Corsi Interaziendali del commercio.

Nel 2019 meritevoli traguardi sono stati raggiunti da alcuni collaboratori: Jean-Luc Riccetti, formatore nelle aziende di pratica commerciale, ha festeggiato 15 anni di attività e Ivana Josipovic, aiuto contabile e responsabile del segretariato logistico degli esami, 10 anni.

A fine anno il personale occupato in SIC Ticino era di 25 persone corrispondenti a 19.4 equivalenti a tempo pieno, a cui si aggiungono due apprendisti e uno stagista.

**Antonella Pitta, Assistente risorse umane**

## Sistema gestione qualità ISO 9001:2008 e eduQua 2012

Nel 2019 le principali attività riguardanti il sistema gestione qualità ISO 9001 e eduQua 2012 (SGQ) sono state:

1. Consolidare la collaborazione avviata nel 2018 con il nuovo auditor - Associazione svizzera per sistemi di qualità e di gestione;
2. Adeguare e consolidare il SGQ conformemente ai nuovi bisogni in ambito della gestione delle risorse, della comunicazione e ai nuovi servizi offerti;
3. 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;
4. Assicurare la formazione di nuovi auditor interni per favorire una maggiore diffusione della cultura del miglioramento continuo;
5. Introdurre e allineare il nuovo direttore al SGQ, con trapasso di attività di competenza della direzione;
6. Sostenere l'audit di consolidamento ISO e eduQua 2012 i quali hanno in generale confermato la validità dei due sistemi integrati, una buona organizzazione, nonché un buon inserimento della nuova direzione.

## Prospettive 2020

Per il 2020 ci si propone di:

1. Garantire la validità del sistema;
2. Affinare le azioni avviate nel 2019 per concretizzare le misure di miglioramento minori scaturite dagli audit di consolidamento 2019
3. Introdurre i nuovi auditori interni per continuare a garantire il miglioramento continuo, la consapevolezza e la sensibilizzazione in materia del sistema.

**Tamara Pedrazzoli Bernasconi, Responsabile Qualità**



## Segretariato logistico degli esami

Il segretariato logistico degli esami per la lingua italiana è stato formalmente attribuito alla Società degli Impiegati del Commercio, in particolare si occupa della preparazione, la stampa e la distribuzione degli esami di fine tirocinio per le seguenti professioni:

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

Nel 2019 sono proseguite le attività del segretariato:

1. reclutamento, organizzazione e assistenza ai team d'autore degli esami;
2. raccolta, organizzazione, stampa e distribuzione 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.

Ivana Josipovic, Responsabile segretariato logistico esami



“Più opportunità. **Per me.**”



## Gestione amministrativa dei soci

Siamo molto fieri di presentarvi il nostro nuovo sito internet!

Nel mese di agosto 2019 è stato lanciato il nuovo sito della Società degli Impiegati del Commercio, frutto di un grande impegno a livello nazionale e della sinergia tra le diverse regioni.

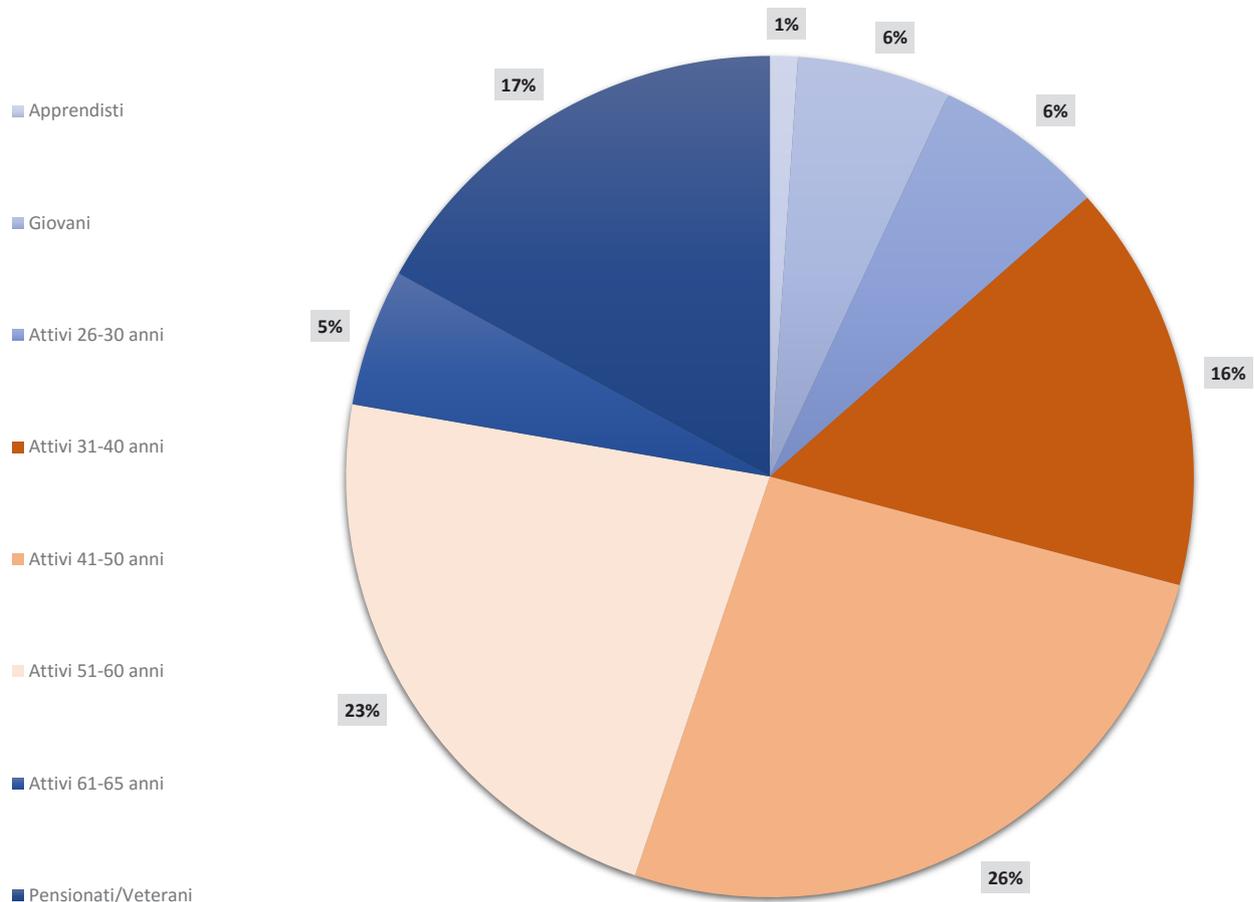
Il sito si presenta in una veste grafica completamente rinnovata, conferendo ad ogni utente un'esperienza di navigazione piacevole.

L'adesione alla nostra associazione è stata resa più semplice e immediata, grazie all'introduzione di nuovi mezzi di pagamento; la gestione automatizzata del procedimento permette ai nuovi soci di accedere più velocemente alle agevolazioni.

Le nostre Newsletter sono state interamente riviste secondo un concetto applicato a livello nazionale, pur mantenendo un'impronta regionale, attraverso inserti d'attualità riguardanti il nostro territorio.

**Il numero totale di soci al 31.12.2019 si attesta a 1'198, suddiviso fra 509 maschi e 689 femmine.**

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



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



Società degli Impiegati del Commercio  
Via Vallone 27  
6500 Bellinzona  
Tel: 091 821 01 01  
[www.sicticino.ch](http://www.sicticino.ch)