



Progetto Second Chance:

Piano di formazione

Sommario

1. Contesto di riferimento	3
1.1 La formazione professionale in Svizzera	3
1.2 Formazioni nell'ambito della vendita presenti a livello svizzero	5
1.3 Formazioni destinate a pubblici particolari nell'ambito della vendita presenti nel Canton Ticino.....	6
2. Pubblico di riferimento	7
3. Scopi e obiettivi della formazione.....	8
3.1 Scopi della formazione.....	8
3.2 Obiettivi didattici	8
4. Pianificazione del percorso formativo	8
4.1 Elementi di transfert of innovation.....	8
4.2 Pianificazione del percorso formativo	10
4.2.1 Bilancio iniziale Modello negozio-scuola	13
4.2.2 Bilancio iniziale articolo 33: Verifica e validazione delle competenze acquisite nella pratica.....	14
4.2.3 Formazione di base nel negozio-scuola	15
4.2.4 Completamento formazione CFP.....	16
4.2.5 Percorso di formazione articolo 33.....	17
5. Certificazioni	18

1. Contesto di riferimento

Il progetto Europeo Second Chance vuol fornire un'opportunità di formazione professionale a giovani che non sono riusciti a portare a termine una prima formazione professionale. Il trasferimento del modello tedesco nel contesto svizzero è svolto nell'ambito della vendita. Si tratta di un settore che offre diversi percorsi formativi e che permette al nostro progetto di integrarsi in modo coerente con i percorsi certificanti riconosciuti.

In questo testo, dopo aver brevemente esposto le caratteristiche principali della Formazione Professionale in Svizzera, ci esplicheremo le caratteristiche delle formazioni nel campo della vendita, le possibilità già oggi offerte a pubblici particolari nel Canton Ticino, per in seguito addentrarci nell'organizzazione di quanto prevediamo nell'ambito del progetto Second Chance.

1.1 La formazione professionale in Svizzera

In Svizzera la formazione professionale di base è regolata a livello della Confederazione grazie alla Legge Federale per la Formazione Professionale (LFP). Essa succede alle scuole dell'obbligo e può essere acquisita in due modalità:

- L'apprendistato.
Si tratta di una formazione che prevede l'alternanza fra formazione a scuola, formazione in azienda e formazione in centri interaziendali. Essa prevede la stipulazione di un contratto d'apprendistato con un'azienda abilitata dalle autorità cantonali a formare degli apprendisti.
- La scuola professionale a tempo pieno.
In questo caso la scuola funge anche da azienda formatrice grazie a dei laboratori di pratica interni alla scuola. Da notare che non per tutte le professioni è possibile acquisire una formazione professionale di base in una scuola a tempo pieno.

I livelli di competenza acquisibili con una formazione professionale di base sono pure distinti in due livelli:

1. La formazione biennale, che dà luogo ad un Certificato di Formazione Pratica (CFP).
2. La formazione triennale o quadriennale a dipendenza delle professioni, che dà luogo ad un Attestato Federale di Capacità (AFC)

1. La formazione biennale

Si tratta di un tipo di formazione che consente di acquisire una qualifica professionale riconosciuta dalle Associazioni Padronali anche a giovani con capacità pratiche legate all'esercizio di una professione nei suoi aspetti più semplici, ma con difficoltà particolari quali per esempio lacune nelle competenze della scuola dell'obbligo o condizioni sociali tali per cui il più complesso apprendistato triennale o quadriennale non sembra pensabile. La LFP regola la formazione biennale dotandola di particolare flessibilità in modo che possa adeguarsi alle caratteristiche del singolo. Si prevede quindi la possibilità di accorciare di un anno la formazione per giovani con doti particolari per l'apprendimento della professione a questo livello, oppure di aumentarne di un anno la durata per giovani che denotano difficoltà d'apprendimento.

Per le persone in formazione con difficoltà particolari è previsto un Sostegno Individualizzato.

La formazione biennale è armonizzata con la formazione triennale o quadriennale e l'ottenimento del

Certificato di formazione pratica dà luogo all'equivalenza di un anno di tirocinio.

2. La formazione triennale o quadriennale

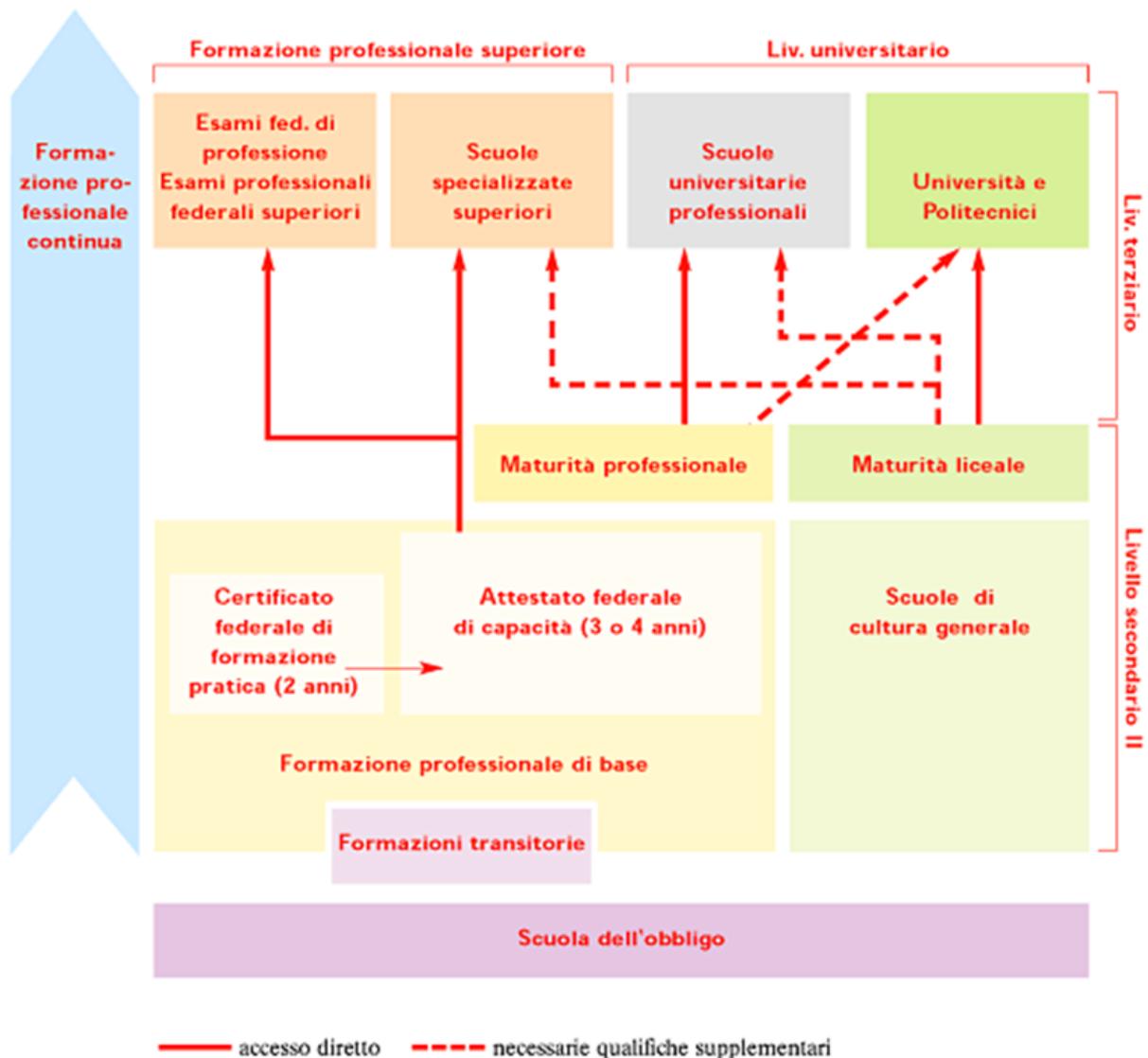
Con questo tipo di formazione, la cui durata varia a dipendenza delle professioni, la persona in formazione acquisisce le competenze utili all'esercizio completo della professione appresa.

Al termine dell'apprendistato la persona può accedere ad ulteriori possibilità di qualifica grazie ai corsi per gli esami professionali superiori (Brevetto o Maestria) oppure alle Scuole Specializzate Superiori.

Nel corso dell'apprendistato, oppure al suo termine, la persona può frequentare dei corsi di Maturità e presentarsi agli esami di Maturità professionale acquisendo la possibilità di frequentare una Scuola Universitaria professionale o, dopo la frequenza di un corso passerella, i Politecnici o le Università.

La figura 1 sintetizza quanto abbiamo brevemente esposto.

Figura 1: Struttura della formazione post-obbligatoria in Svizzera



La transizione fra scuola dell'obbligo e formazione professionale è oggetto di attenzione particolare. Fra le misure volte a favorire questo tipo di transizione (Transizione I) segnaliamo:

- Le formazioni transitorie

Si tratta di corsi di Pretirocinio destinati a giovani che necessitano di un anno aggiuntivo alla scuola dell'obbligo prima di iniziare un apprendistato. Nel Canton Ticino si distinguono:

- Pretirocinio d'Orientamento. Esso è destinato a ragazzi che, al termine della scuola dell'obbligo, non hanno ancora maturato una scelta professionale e, di regola, presentano lacune nelle competenze scolastiche. Il pretirocinio d'orientamento prevede corsi ed incontri individuali volti a favorire l'orientamento professionale, stages e corsi volti a rafforzare le basi scolastiche.
- Pretirocinio d'Integrazione. Esso è destinato a giovani che al loro arrivo in Svizzera hanno più di 15 anni e necessitano di un anno volto ad apprendere la lingua locale, ad eventualmente rafforzare le loro basi scolastiche, a conoscere il funzionamento del nostro Paese in modo da favorirne l'integrazione e di un orientamento professionale.

- Il "Case management".

Esso ha lo scopo di favorire la transizione I e l'acquisizione di un Certificato o Attestato di capacità per giovani che, al termine della scuola dell'obbligo, si segnalano per difficoltà importanti dal punto di vista sociale e tali da mettere a repentaglio la loro entrata e permanenza in apprendistato per ragioni che non sono legate a loro doti scolastiche o cognitive, bensì per la mancanza di punti di riferimento adulti sicuri. Questi giovani sono affiancati adulti qualificati per il loro accompagnamento lungo l'arco della transizione e dell'apprendistato che, in caso di necessità, coordinano pure l'eventuale rete di sostegno sociale.

Alle misure descritte sopra, si aggiunge un "semestre di motivazione", previsto nel quadro delle Misure Attive dell'Assicurazione Disoccupazione e destinato a giovani prima dei 18 anni che hanno perso un posto d'apprendistato o hanno interrotto la loro formazione professionale.

1.2 Formazioni nell'ambito della vendita presenti a livello svizzero

La formazione professionale di base svizzera nell'ambito della vendita segue, come previsto dal modello generale (vedi figura 1), la possibilità di conseguire due livelli di certificazione:

- Attestato federale di capacità (AFC) d'impiegato di commercio al dettaglio della durata di tre anni. L'impiegato del commercio al dettaglio può scegliere fra due opzioni: consulenza alla clientela oppure gestione delle merci. Le due specializzazioni danno luogo ad azioni di vendita diverse: nel primo caso, si tratta di vendere della merce con un'interazione diretta con il consumatore come avviene nei piccoli negozi, mentre nel secondo si tratta d'indurre il consumatore all'acquisto grazie alla disposizione mirata delle merci come avviene nei supermercati.
- Certificato di formazione pratica (CFP) di assistente del commercio al dettaglio della durata di due anni. In questo caso non sono previste opzioni. Le persone titolari di un CFP possono proseguire la loro formazione inserendosi automaticamente al secondo anno del percorso triennale AFC.

Data la situazione economica attuale e l'evoluzione del commercio al dettaglio, l'attività professionale che, potenzialmente, dà più possibilità di reperire un posto di lavoro è quella legata alla gestione delle merci

Inoltre va segnalata la possibilità per le persone che attestano una pratica professionale di almeno cinque anni di esperienza professionale, tre dei quali nel settore della vendita per ottenere un AFC o due anni nel settore della vendita per il CFP, di svolgere una formazione abbreviata o una procedura di validazione degli apprendimenti (VAE), così come indicato dall'articolo 33 della Legge federale sulla formazione professionale (LFPPr).

1.3 Formazioni destinate a pubblici particolari nell'ambito della vendita presenti nel Canton Ticino

Se guardiamo alla realtà ticinese, ci rendiamo conto che, all'intenzione di persone che necessitano di una qualifica o riqualifica professionale nel campo della vendita, nel corso degli anni sono stati elaborati percorsi formativi appositi che ci sembra vadano considerati in modo da non creare ridondanze poco motivate.

In particolare, per le persone che auspicano o abbisognano di qualifica o riqualifica professionale nel campo della vendita, oltre ai tirocini triennale o biennale che tutti coloro che trovano un posto d'apprendistato possono svolgere, troviamo:

- Corsi per persone con esperienza che intendono qualificarsi svolgendo gli esami come da articolo 33.

Questi corsi sono svolti da enti sindacali e sono organizzati nel seguente modo.

- *Corso organizzato da Società impiegati di commercio (SIC Ticino)*

Si tratta di un corso organizzato in forma modulare che prepara a sostenere gli esami di fine tirocinio come Impiegato di vendita al dettaglio. Gli esami di fine tirocinio sono svolti con gli apprendisti che fanno capo al CPC di Bellinzona. Questi corsi sono destinati a persone che esercitano la professione da almeno cinque anni.

- *Corso organizzato dall'Ente per la formazione continua e l'educazione permanente (ECAP)*

Esso prepara a sostenere gli esami di fine tirocinio come Assistente del Commercio al Dettaglio (CFP). In questo corso i moduli corrispondono alle materie che caratterizzano il programma della formazione scolastica degli assistenti del commercio al dettaglio. Con la frequenza di questi moduli la persona in formazione ha l'occasione di raggiungere gli obiettivi previsti nel piano di formazione per assistenti del commercio al dettaglio. Gli esami svolti dalle persone che seguono questo percorso si tengono in concomitanza degli esami degli apprendisti che frequentano la scuola al CPC di Chiasso. L'esame pratico corrisponde però a quello degli Impiegati del commercio al dettaglio, in modo da consentire a queste persone di acquisire un credito in vista di un eventuale ottenimento di un AFC.

- Tirocinio per adulti in riforma o riqualifica professionale al CPC Locarno.

Questo tirocinio, messo a punto da Milena Zerbola e Claudio Biaggi in collaborazione con l'ufficio Assicurazione invalidità (AI) con destinatari particolari persone adulte in ri-formazione professionale AI, è frequentato anche da persone in riqualifica professionale per disoccupazione. Le persone in formazione stipulano un contratto di apprendistato con un'azienda formatrice e svolgono un apprendistato regolare che si caratterizza per una durata più breve per rapporto all'apprendistato usuale: invece dei tre anni d'apprendistato previsti per l'apprendistato usuale, l'apprendistato per adulti in ri-formazione o riqualifica ne prevede due. La diminuzione del tempo d'apprendistato è consentita dalla riduzione della parte destinata alla pratica in azienda e non comporta quindi una diminuzione delle ore destinate all'apprendimento a scuola. L'abbreviazione della parte pratica in azienda è resa possibile dal fatto che

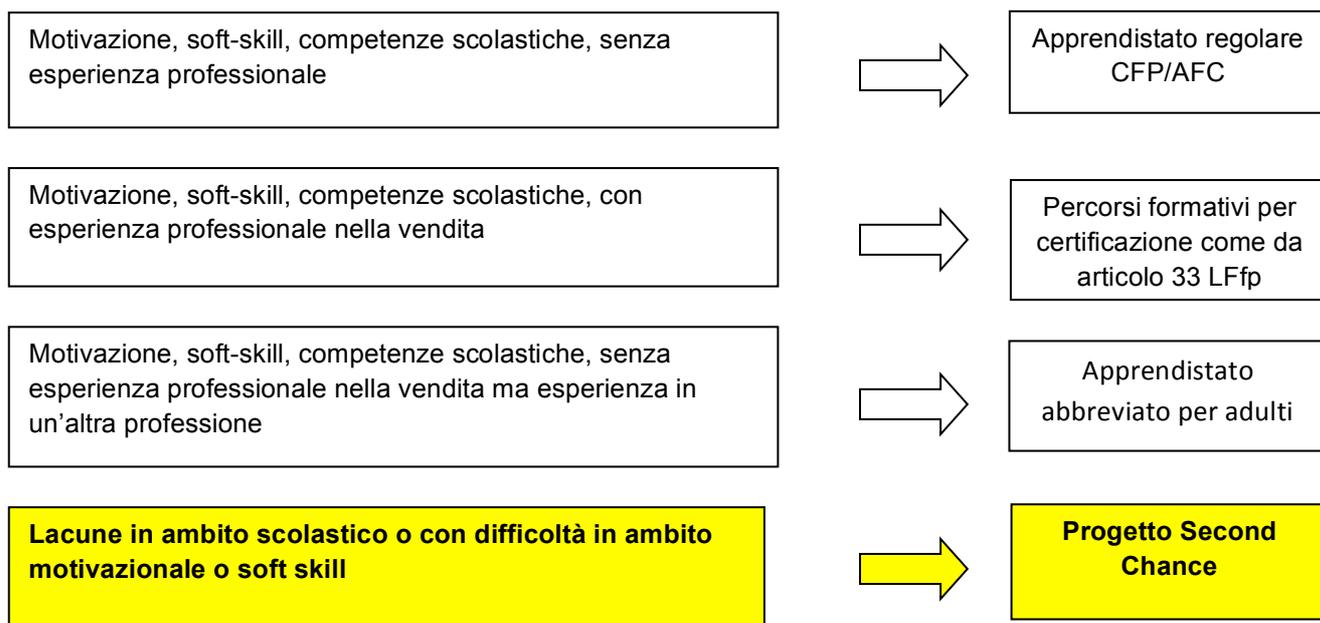
i destinatari dispongono già di competenze trasversali utili all'esercizio di una professione perché di regola sono persone già qualificate dal punto di vista professionale ed una professione l'hanno già praticata. Per loro si tratta quindi acquisire le competenze specifiche all'esercizio delle professioni nel campo della vendita. Questa formazione consente di presentarsi agli esami per ottenere il titolo di Impiegato di Commercio al dettaglio (formazione triennale) dopo due anni.

Inoltre Milena Zerbola ha aperto il progetto di un **Negozio-Scuola progetto MOSALE** (Moda-Sapori-Letteratura) a Riazino. Esso comprende articoli di abbigliamento, generi alimentari, cosmetici e libri. Si tratta un negozio reale con apertura alla clientela. Il Negozio-Scuola è per ora destinato a verificare la possibilità di ri-formazione professionale nel campo della vendita per casi AI, ma con il progetto Second Chance potrebbe ampliare il proprio pubblico di riferimento.

2. Pubblico di riferimento

Considerando che nel contesto ticinese esistono diverse offerte destinate a pubblici in qualifica o riqualifica professionale abbiamo cercato di identificare un target idoneo al progetto Second chance (vedi figura 2).

Figura 2 Profili e offerte presenti sul territorio



Da quest'analisi risulta che i destinatari del progetto europeo Second Chances sono giovani fino a circa 26 anni che non sono riusciti a portare a termine una formazione professionale e/o sono disoccupati.

Pensando alla realtà ticinese ed escludendo i giovani con qualifiche alte (per esempio liceali) che interrompono gli studi, ma, di regola, si avviano a una formazione professionale con abbastanza agio, riteniamo sia realistico pensare a giovani in difficoltà con la transizione dalla scuola dell'obbligo all'apprendistato. Fra questi possiamo distinguere:

- giovani che, malgrado l'anno di pre tirocinio d'orientamento (vedi formazioni transitorie figura 1) e un successivo semestre di motivazione, non sono riusciti ad immettersi in apprendistato. Potenzialmente si tratta di un pubblico che, senza voler escludere le eccezioni, presenta lacune nella scolarità di base alle

quali spesso s'aggiungono difficoltà nelle "soft skills";

- giovani che hanno intrapreso un apprendistato o una scuola professionale a tempo pieno, ma hanno interrotto il loro iter formativo. Le ragioni dell'interruzione possono essere a carattere eterogeneo, spaziando da una mancanza di motivazione per la professione o scuola intrapresa, alla mancanza di doti per la stessa, a problemi analoghi alla popolazione indicata nel punto precedente.

Trattandosi di un pubblico a carattere variegato, si ritiene che prima di un'azione formativa sia interessante operare un bilancio di competenze per capire quale percorso sembra più adeguato alla situazione del singolo e quale/i eventuali moduli di complemento o recupero possano essere auspicabili.

3. Scopi e obiettivi della formazione

3.1 Scopi della formazione

- Avvantaggiare un pubblico debole ad entrare nel mondo del lavoro.
- Consentire delle possibilità di recupero e empowerment.
- Sviluppare delle competenze professionali di base nell'ambito della vendita.
- Facilitare l'accesso a un percorso professionalizzante che dia luogo a un CFP o AFC.

3.2 Obiettivi didattici

Al termine della formazione i giovani sapranno:

- Presentarsi ad un potenziale datore di lavoro in modo adeguato.
- Ricevere, sballare e riporre la merce in modo adeguato al tipo di prodotto.
- Esporre la merce in modo consono ad attivarne la vendita.
- Svolgere semplici attività di consulenza alla clientela e promuovere semplici azioni di vendita supplementare o complementare.
- Utilizzare in modo adeguato la cassa procedendo all'incasso e restituendo il resto.
- Inserirsi in un percorso formativo adeguato alle loro possibilità e proseguirlo.

4. Pianificazione del percorso formativo

4.1 Elementi di transfert of innovation

Il percorso formativo elaborato ha tenuto in considerazione alcune peculiarità del progetto tedesco *Abschlussorientierte modulare nachqualifikation*:

- inserimento di un bilancio iniziale;
- strutturazione modulare della formazione: certificazione di ogni modulo e possibilità di riconoscere la formazione svolta nei percorsi regolari;
- svolgimento di un'attività di pratica aziendale durante la formazione.