

# Ordinanza sulla formazione professionale di base

## Droghiera/Droghiere con attestato federale di capacità (AFC)

del 20 settembre 2010

---

70604

**Droghiera AFC/Droghiere AFC**  
**Drogistin EFZ/Drogist EFZ**  
**Droguiste CFC**

---

*L'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia (UFFT),  
di concerto con la Segreteria di Stato dell'economia (SECO),*

visto l'articolo 19 della legge del 13 dicembre 2002<sup>1</sup> sulla formazione professionale (LFPr);

visto l'articolo 12 dell'ordinanza del 19 novembre 2003<sup>2</sup> sulla formazione professionale (OFPr);

visto l'articolo 4 capoverso 4 dell'ordinanza del 28 settembre 2007<sup>3</sup> sulla protezione dei giovani lavoratori (OLL 5),

*ordina:*

### Sezione 1: Oggetto e durata

#### Art. 1 Profilo professionale

I droghieri di livello AFC svolgono, in particolare, le seguenti attività e si contraddistinguono per i seguenti comportamenti:

- a. hanno solide conoscenze nell'automedicazione nonché nei prodotti per la salute, la cosmesi, il benessere e l'economia domestica. Offrono consulenza ai clienti secondo le esigenze nella lingua locale e in una seconda lingua nazionale;
- b. grazie alle loro ampie conoscenze in materia di cure per la salute e di possibili disturbi e malattie, sono in grado di vendere principi attivi per l'automedicazione, nonché prodotti e servizi per la cosmesi, il benessere e l'economia domestica;

RS 412.101.221.36

<sup>1</sup> RS 412.10

<sup>2</sup> RS 412.101

<sup>3</sup> RS 822.115

- c. sono in grado di preparare medicinali in base a una formula propria (specialità della casa) nel rispetto delle disposizioni di legge;
- d. applicano la strategia aziendale tenendo conto dei fondamenti di economia aziendale, ottimizzano il flusso della merce e svolgono attività amministrative e di incentivazione alla vendita.

Rientrano nella loro attività lavorativa l'attitudine e l'orientamento al lavoro di gruppo, i legami con il settore del benessere e della salute, il comportamento ecologico nonché il contatto aperto e mirato con la clientela.

#### **Art. 2** Durata e inizio

<sup>1</sup> La formazione professionale di base dura quattro anni.

<sup>2</sup> L'inizio della formazione professionale di base segue il calendario scolastico della relativa scuola professionale.

### **Sezione 2: Competenze operative**

#### **Art. 3** Competenze operative

<sup>1</sup> Gli obiettivi e le esigenze della formazione professionale di base sono espressi sotto forma di competenze operative agli articoli 4–6.

<sup>2</sup> Tali obiettivi ed esigenze valgono per tutti i luoghi di formazione.

#### **Art. 4** Competenza professionale

La competenza professionale comprende conoscenze e capacità nei seguenti ambiti:

- a. consulenza;
- b. vendita;
- c. fabbricazione di prodotti;
- d. gestione della merce;
- e. promozione delle vendite e pubblicità;
- f. organizzazione aziendale;
- g. identità professionale e contesto.

#### **Art. 5** Competenza metodologica

La competenza metodologica comprende conoscenze e capacità nei seguenti ambiti:

- a. pianificazione e tecniche di lavoro;
- b. metodi di consulenza e di vendita;
- c. analisi del caso;
- d. conduzione di colloqui;

- e. strategie di informazione e di comunicazione;
- f. tecniche di apprendimento e di trasferimento delle conoscenze;
- g. comportamento ecologico;
- h. approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo;
- i. pensiero sistemico;
- j. tecniche di presentazione.

#### **Art. 6**            Competenza sociale e personale

La competenza sociale e personale comprende conoscenze e capacità nei seguenti ambiti:

- a. autonomia e senso di responsabilità;
- b. sviluppo personale;
- c. capacità di comunicare;
- d. capacità di gestire i conflitti;
- e. empatia;
- f. capacità di lavorare in gruppo;
- g. forme comportamentali;
- h. capacità di lavorare sotto pressione.

### **Sezione 3: Sicurezza sul lavoro, protezione della salute e dell'ambiente**

#### **Art. 7**

<sup>1</sup> All'inizio e durante la formazione, gli operatori forniscono regolarmente e spiegano alle persone in formazione le prescrizioni e le raccomandazioni relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute e dell'ambiente.

<sup>2</sup> Dette prescrizioni e raccomandazioni vengono fornite in tutti i luoghi di formazione e considerate ai fini delle procedure di qualificazione.

<sup>3</sup> In deroga all'articolo 4 capoverso 1 OLL 5 è ammesso l'impiego di persone in formazione in conformità con il loro stato di formazione per le attività qui di seguito elencate:

- a. lavori con agenti chimici dichiarati pericolosi per la salute ai sensi dell'articolo 1 lettera f dell'ordinanza DFE del 4 dicembre 2007<sup>4</sup> sui lavori pericolosi per i giovani;
- b. lavori che comportano un notevole pericolo d'incendio, di esplosione, d'infortunio, di malattia o d'intossicazione.

<sup>4</sup> RS 822.115.2

<sup>4</sup> Tale deroga presuppone una formazione, istruzioni e sorveglianza maggiori, adeguate al più elevato pericolo d'infortunio; esse devono riflettersi negli obiettivi di valutazione concernenti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute riportati nel piano di formazione.

#### **Sezione 4:**

#### **Parti svolte dai luoghi di formazione e lingua d'insegnamento**

##### **Art. 8** Parti svolte dai luoghi di formazione

<sup>1</sup> La formazione professionale pratica si svolge in media su 3,5 giorni alla settimana per tutta la durata della formazione professionale di base.

<sup>2</sup> L'insegnamento scolastico obbligatorio comprende 2000 lezioni. Di queste, 240 sono dedicate all'insegnamento dello sport.

<sup>3</sup> I corsi interaziendali hanno una durata complessiva minima di 12 e massima di 16 giornate di otto ore. Nell'ultimo semestre della formazione professionale di base non si svolgono corsi interaziendali.

##### **Art. 9** Lingua d'insegnamento

<sup>1</sup> La lingua d'insegnamento è di norma la lingua nazionale del luogo in cui si trova la scuola professionale.

<sup>2</sup> È raccomandato l'insegnamento bilingue nella lingua nazionale locale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.

<sup>3</sup> I Cantoni possono autorizzare altre lingue d'insegnamento.

#### **Sezione 5: Piano di formazione e cultura generale**

##### **Art. 10** Piano di formazione

<sup>1</sup> Al momento dell'entrata in vigore della presente ordinanza è disponibile un piano di formazione redatto dalla competente organizzazione del mondo del lavoro e approvato dall'UFFT.

<sup>2</sup> Il piano di formazione specifica le competenze operative di cui agli articoli 4–6 come segue:

- a. spiega la loro rilevanza per la formazione professionale di base;
- b. definisce il tipo di comportamento atteso in determinate situazioni operative sul posto di lavoro;
- c. precisa le competenze operative mediante obiettivi di valutazione concreti;
- d. rapporta coerentemente le competenze operative alle procedure di qualificazione, di cui precisa le modalità.

<sup>3</sup> Il piano di formazione stabilisce inoltre:

- a. la struttura curricolare della formazione professionale di base;
- b. l'organizzazione dei corsi interaziendali e la loro ripartizione sulla durata della formazione di base;
- c. le prescrizioni e le raccomandazioni relative alla sicurezza sul lavoro e alla protezione della salute e dell'ambiente.

<sup>4</sup> Nel piano di formazione sono riportate le conoscenze di base necessarie per la vendita di sostanze e preparati pericolosi secondo quanto stabilito nell'allegato 1 dell'ordinanza del DFI del 28 giugno 2005<sup>5</sup> sulla competenza specifica richiesta per la fornitura di sostanze e preparati particolarmente pericolosi.

<sup>5</sup> Al piano di formazione è allegato l'elenco della documentazione concernente l'attuazione della formazione professionale di base con indicazione di titolo, data e centro di distribuzione.

#### **Art. 11**            Cultura generale

Per gli insegnamenti di cultura generale fa stato l'ordinanza dell'UFFT del 27 aprile 2006<sup>6</sup> sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base.

### **Sezione 6: Requisiti per gli operatori della formazione di base organizzata dall'azienda**

#### **Art. 12**            Requisiti professionali minimi richiesti ai formatori

I requisiti professionali minimi ai sensi dell'articolo 44 capoverso 1 lettere a e b OFPr sono soddisfatti se il formatore possiede una delle seguenti qualifiche:

- a. attestato federale di capacità di droghiere con almeno due anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- b. attestato federale di capacità di droghiere qualificato con almeno due anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- c. attestato federale di capacità di una professione affine con le necessarie conoscenze professionali nel campo di attività di droghiere AFC e almeno tre anni di esperienza professionale nel campo d'insegnamento;
- d. titolo della formazione professionale superiore in ambito pertinente.

<sup>5</sup> RS 813.131.21

<sup>6</sup> RS 412.101.241

**Art. 13** Numero massimo di persone in formazione

<sup>1</sup> Una persona in formazione può svolgere il tirocinio in un'azienda se:

- a. vi è occupato al 100 per cento un formatore qualificato; oppure
- b. vi sono occupati due formatori qualificati, ciascuno almeno al 60 per cento.

<sup>2</sup> Quando una persona arriva all'ultimo anno della formazione professionale di base, un'altra persona in formazione può iniziare il tirocinio.

<sup>3</sup> Per ogni altro specialista occupato al 100 per cento o per ogni due specialisti in più occupati ciascuno almeno al 60 per cento può svolgere il tirocinio una persona in formazione in più.

<sup>4</sup> È considerato specialista il titolare di un attestato federale di capacità nel campo della persona in formazione o chi dispone di una qualifica equivalente.

<sup>5</sup> In casi particolari l'autorità cantonale può autorizzare il superamento del numero massimo di persone in formazione nelle aziende di tirocinio che da più anni svolgono la loro funzione di formazione con un successo superiore alla media.

**Sezione 7: Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni****Art. 14** Formazione in azienda

<sup>1</sup> La persona in formazione tiene una documentazione dell'apprendimento, in cui annota regolarmente i principali lavori eseguiti, le capacità acquisite e le esperienze fatte in azienda.

<sup>2</sup> Il formatore controlla e firma tale documentazione una volta al semestre. La discute con la persona in formazione almeno una volta al semestre.

<sup>3</sup> Alla fine di ogni semestre, il formatore rileva in un rapporto il livello raggiunto dalla persona in formazione.

**Art. 15** Formazione scolastica e formazione di base organizzata dalla scuola

Gli operatori della formazione scolastica e della formazione di base organizzata dalla scuola documentano le prestazioni delle persone in formazione nelle materie insegnate e consegnano loro una pagella alla fine di ogni semestre.

**Art. 16** Formazione nei corsi interaziendali

<sup>1</sup> Gli operatori dei corsi interaziendali documentano le prestazioni delle persone in formazione mediante controlli delle competenze secondo le disposizioni del piano di formazione.

<sup>2</sup> I controlli delle competenze vengono espressi in note e confluiscono nel calcolo della nota dei luoghi di formazione di cui all'articolo 20 capoverso 3.

## Sezione 8: Procedure di qualificazione

### Art. 17 Ammissione

È ammesso alle procedure di qualificazione chi ha assolto la formazione professionale di base:

- a. secondo le disposizioni della presente ordinanza;
- b. in un istituto di formazione autorizzato dal Cantone; o
- c. al di fuori di un ciclo di formazione regolamentato, se:
  1. ha maturato l'esperienza di cui all'articolo 32 OFPr;
  2. di tale esperienza professionale ha svolto almeno quattro anni nel campo del droghiere AFC;
  3. rende verosimile il possesso dei requisiti per l'esame finale (art. 19).

### Art. 18 Oggetto

Nelle procedure di qualificazione si deve dimostrare di aver acquisito le competenze operative di cui agli articoli 4–6.

### Art. 19 Durata e svolgimento della procedura di qualificazione con esame finale

<sup>1</sup> Nella procedura di qualificazione con esame finale vengono esaminati i campi di qualificazione sotto elencati nel modo seguente:

- a. «lavoro pratico», sotto forma di lavoro pratico prestabilito della durata da 1 a 2 ore. L'esame ha luogo verso la fine della formazione professionale di base. La persona in formazione deve dimostrare di essere in grado di svolgere le attività richieste in modo professionalmente corretto e adeguato alle necessità e alla situazione. È ammessa come ausilio la consultazione della documentazione dell'apprendimento e dei corsi interaziendali;
- b. «conoscenze professionali», della durata di quattro ore. L'esame ha luogo verso la fine della formazione professionale di base. L'esame è scritto oppure sia scritto sia orale. Se si svolge un esame orale, la durata massima è di un'ora;
- c. «cultura generale». Per questo campo di qualificazione fa stato l'ordinanza dell'UFFT del 27 aprile 2006<sup>7</sup> sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base.

<sup>2</sup> Per ogni campo di qualificazione la valutazione è effettuata da almeno due periti d'esame.

<sup>7</sup> RS 412.101.241

**Art. 20** Superamento dell'esame finale, calcolo e ponderazione delle note

<sup>1</sup> La procedura di qualificazione con esame finale è superata se:

- a. per il campo di qualificazione «lavoro pratico» viene attribuito il 4 o una nota superiore;
- b. la media della nota del campo di qualificazione «conoscenze professionali» e della nota dell'insegnamento professionale raggiunge o supera il 4; e
- c. la nota complessiva raggiunge o supera il 4.

<sup>2</sup> La nota complessiva è data dalla media, arrotondata a un decimale, delle note ponderate dei singoli campi di qualificazione dell'esame finale e della nota ponderata dei luoghi di formazione. Vale la seguente ponderazione:

- a. lavoro pratico: 30 per cento;
- b. conoscenze professionali: 20 per cento;
- c. cultura generale: 20 per cento;
- d. nota dei luoghi di formazione: 30 per cento.

<sup>3</sup> Per nota dei luoghi di formazione si intende la media arrotondata a un decimale della seguenti note ponderate:

- a. nota relativa all'insegnamento professionale: conta due volte;
- b. nota dei corsi interaziendali: conta una volta sola.

<sup>4</sup> Per nota relativa all'insegnamento professionale si intende la media arrotondata al punto o al mezzo punto di tutte le note semestrali ottenute per l'insegnamento professionale.

<sup>5</sup> Per nota relativa ai corsi interaziendali si intende la media arrotondata al punto o al mezzo punto delle note conseguite nei controlli delle competenze.

**Art. 21** Ripetizioni

<sup>1</sup> La ripetizione della procedura di qualificazione è disciplinata dall'articolo 33 OFPr. Qualora debba essere ripetuto un campo di qualificazione, esso va ripetuto interamente.

<sup>2</sup> Qualora si ripeta l'esame finale senza frequentare nuovamente la scuola professionale, resta valida la nota conseguita in precedenza. Se si ripetono almeno due semestri di insegnamento professionale, per il calcolo della nota dei luoghi di formazione fanno stato solo le nuove note.

<sup>3</sup> Qualora si ripeta l'esame finale senza frequentare nuovamente i corsi interaziendali, resta valida la nota conseguita in precedenza. Se si ripetono gli ultimi due corsi interaziendali valutati, per il calcolo della nota dei luoghi di formazione fanno stato solo le nuove note.

**Art. 22** Caso particolare

<sup>1</sup> Per le persone che hanno assolto la formazione al di fuori di un ciclo di formazione regolamentato e che hanno sostenuto l'esame finale secondo la presente ordinanza, viene meno la nota dei luoghi di formazione.

<sup>2</sup> Per il calcolo della nota complessiva valgono le note sotto elencate con la seguente ponderazione:

- a. lavoro pratico: 50 per cento;
- b. conoscenze professionali: 30 per cento;
- c. cultura generale: 20 per cento.

**Sezione 9: Attestazioni e titolo****Art. 23**

<sup>1</sup> Chi ha superato una procedura di qualificazione consegue l'attestato federale di capacità (AFC).

<sup>2</sup> L'attestato federale di capacità conferisce al titolare il diritto di avvalersi del titolo legalmente protetto di «droghiera AFC»/«droghiere AFC».

<sup>3</sup> Se l'attestato federale di capacità è stato conseguito mediante procedura di qualificazione con esame finale, nel certificato delle note sono riportate:

- a. la nota complessiva;
- b. le note di ogni campo di qualificazione dell'esame finale e, fatto salvo l'articolo 22 capoverso 1, la nota dei luoghi di formazione.

**Sezione 10:****Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità****Art. 24**

<sup>1</sup> La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità ha la seguente composizione:

- a. da tre a cinque rappresentanti dell'Associazione svizzera dei droghieri;
- b. tre rappresentanti dei docenti di materie professionali;
- c. almeno un rappresentante, rispettivamente, della Confederazione e dei Cantoni.

<sup>2</sup> Le regioni linguistiche devono essere adeguatamente rappresentate.

<sup>3</sup> La Commissione si autocostruisce.

<sup>4</sup> La Commissione ha i seguenti compiti:

- a. adegua costantemente, ma almeno ogni cinque anni, il piano di formazione di cui all'articolo 10 agli sviluppi economici, tecnologici, ecologici e didattici. A tal fine tiene conto di eventuali nuovi aspetti organizzativi della formazione professionale di base. Gli adeguamenti devono essere approvati dai rappresentanti della Confederazione e dei Cantoni e convalidati dall'UFFT;
- b. richiede all'UFFT modifiche della presente ordinanza, qualora gli sviluppi osservati interessino disposizioni della stessa, segnatamente le competenze operative di cui agli articoli 4–6.

## Sezione 11: Disposizioni finali

### Art. 25 Diritto previgente: abrogazione

<sup>1</sup> Sono abrogati:

- a. il regolamento del 20 marzo 1996<sup>8</sup> concernente il tirocinio e l'esame finale di tirocinio – Droghiere;
- b. il programma del 20 marzo 1996<sup>9</sup> d'insegnamento professionale – Droghiere.

<sup>2</sup> È revocata l'approvazione del regolamento del 29 settembre 1998 concernente i corsi d'introduzione per droghieri.

### Art. 26 Disposizioni transitorie

<sup>1</sup> Le persone che hanno iniziato la formazione di droghieri prima del 1° gennaio 2011 la portano a termine in base al diritto anteriore.

<sup>2</sup> Chi ripete l'esame finale di tirocinio per droghiere entro il 31 dicembre 2016 viene valutato, su richiesta, in base al diritto anteriore.

### Art. 27 Entrata in vigore

<sup>1</sup> La presente ordinanza entra in vigore il 1° gennaio 2011.

<sup>2</sup> Le disposizioni concernenti le procedure di qualificazione, le attestazioni e il titolo (art. 17–23) entrano in vigore il 1° gennaio 2015.

20 settembre 2010

Ufficio federale della formazione professionale  
e della tecnologia:

La direttrice, Ursula Renold

<sup>8</sup> FF 1996 1271

<sup>9</sup> FF 1996 1271