

Assistente farmaceutico-commerciale e farmaceutica-commerciale

Ordinamento di formazione dell'apprendistato di II livello

1. La descrizione del profilo professionale
2. I requisiti di accesso
3. La durata della formazione
4. Il quadro di formazione aziendale
5. La formazione formale
6. La procedura di certificazione

1. La descrizione del profilo professionale di «assistente farmaceutico-commerciale /farmaceutica-commerciale»

L'assistente farmaceutico-commerciale/farmaceutica-commerciale (AFC):

- é in grado di procurare offerte e partecipare a colloqui di negoziazione degli acquisti e alla composizione dell'assortimento delle merci;
- ordina merci, sorveglia le consegne ed é responsabile del magazzino;
- adotta misure in caso di tardiva o mancata consegna o di una consegna sbagliata oppure in caso di garanzia;
- esegue verifiche di identità secondo il quadro regolamentare e partecipa alla produzione di farmaci e esegue la pulizia del laboratorio;
- effettua colloqui con i clienti e di vendita secondo il quadro regolamentare e assiste il farmacista a vendere farmaci vendibili unicamente in farmacia;
- partecipa alle annotazioni farmaceutico-professionali fino a essere pronto per la firma;
- partecipa alla prevenzione e allo smaltimento dei rifiuti;
- partecipa al calcolo dei prezzi;
- emette fatture ed esegue le operazioni di pagamento fino a essere pronto per la firma;
- valuta ed emette fatture per gli acquirenti favoreggiati;
- partecipa alla contabilità, al calcolo dei costi e all'inventario aziendale;
- raccoglie dati, rileva statistiche, schede e file, valutandoli e provvedendo alla loro manutenzione;
- utilizza i dispositivi EDP e i programmi di elaborazioni testo e specialistici della farmacia;
- allestisce le vetrine e si occupa di altri mezzi pubblicitari, e partecipa al piazzamento dei prodotti.

Il profilo di competenza

- > L'AFC effettua un lavoro di responsabilità sotto sorveglianza del farmacista sia in laboratorio, sia nel deposito merci, sia durante la vendita a mano e funge da assistente del farmacista.
- > L'AFC svolge in modo autonomo gli acquisti, organizza gli ordinativi, assiste al deposito merci e l'area accessibile alla clientela, svolge tutti lavori nel limite delle sue competenze nel laboratorio fino a essere pronto per la firma del farmacista.
- > L'AFC é in grado di scrivere e di sorvegliare ordini e di controllare la fornitura delle consegne. In caso di incoerenze, l'AFC si metterà in contatto con l'ufficio competente interno o esterno.
- > Quale assistente della contabilità l'AFC é competente per la spedizione delle fatture e la loro archiviazione. L'AFC ha il diritto di gestire autonomamente la cassa e il libro di cassa.
- > L'AFC organizza la posta in uscita e sceglie il relativo tipo di invio; organizza inoltre la distribuzione della posta in entrata, la posta elettronica, i pacchetti ecc.
- > É inoltre in grado di trattare richieste di clienti, di raccogliere informazioni, di organizzare e coordinare offerte e azioni di marketing, realizzare la decorazione della farmacia e fornisce informazioni ai/alle clienti.
- > L'AFC padroneggia l'elaborazione dei dati e del testo moderna e conosce i programmi specialistici più comuni della farmacia.
- > L'AFC conosce le lingue tedesco e italiano al livello B1 e l'inglese al livello A2, secondo il Portfolio Europeo delle Lingue.

2. I requisiti di accesso

Una formazione primaria certificata.

3. La durata della formazione

24 mesi per apprendisti con maturità oppure la formazione professionale di droghiere effettuata presso una farmacia.

36 mesi per tutti gli altri apprendisti con una formazione primaria.

4. Il quadro di formazione aziendale

1° anno di apprendistato	2° anno di apprendistato	3° anno di apprendistato
Corrispondenza in materia, posta in arrivo e in partenza, archivio e osservanza delle scadenze		Lavorare con moduli e stampati
Nozioni di base della gestione file e schede sul PC	Gestione di statistiche, schede e file	
		Nozioni di base dei rischi aziendali, le loro possibilità assicurative e degli avvisi di sinistro
Nozioni di base della corrispondenza con gli enti più importanti per l'impresa e l'apprendista: istituto di previdenza sociale e le rappresentanze dei dipendenti e dei datori di lavoro		
Le merci, le materie prime e le prestazioni di servizio		
L'assortimento di merci e l'offerta delle prestazioni di servizio		
Nozioni delle aspettative dei clienti, dei medici, della cassa malati e del pubblico / politica sanitaria		Nozioni di base delle ricerche di mercato
Nozioni dell'assortimento di merci aziendale in riguardo alla classificazione professionale, la vastità, la profondità, la provenienza, le caratteristiche, la natura, la forma, il modello, il genere, la grandezza e la possibilità di utilizzo della rispettiva merce		

1° anno di apprendistato	2° anno di apprendistato	3° anno di apprendistato
Nozioni dei fattori dell'assortimento aziendale delle merci che determinano la sede, la cerchia dei clienti, la situazione di concorrenza, il calcolo dei prezzi, la possibilità di acquisto e di smercio		
	Nozioni di base delle possibilità di consultazione nella letteratura specializzata, inclusivi il supporto EDP	
Utilizzo della denominazione del prodotto d'uso commerciale e del settore della nomenclatura e dei termini tecnici, delle misure d'uso commerciale e del settore, delle unità quantitative e d'imballaggio		
Applicazione delle norme di contrassegno in farmacia		
Nozioni del pericolo nel maneggiare con prodotti chimici, specialmente con veleni, droghe e sostanze nocive		
Pratica corretta e sicura con prodotti chimici, specialmente con veleni, droghe e sostanze nocive		
	Applicazioni semplici del libro dei farmaci	
Nozioni di base dei farmaci e delle specialità farmaceutiche e della liceità della vendita di farmaci secondo il regolamento di vendita e di contrassegno rispettivamente di un decreto di autorizzazione		
Nozioni della posizione speciale della farmacia, in particolar modo l'obbligo di esercizio, la riservatezza e le usanze farmaceutiche	Nozioni della cerchia dei clienti e in special modo le relative esigenze e il comportamento	
Nozioni degli impegni della farmacia nell'ambito del sistema sanitario	Nozioni della differenza tra l'assortimento delle merci e l'attività svolta	Nozioni di base del sistema delle farmacie distribuite in corrispondenza del fabbisogno
	Nozioni di base della rappresentanza degli interessi legale e volontaria dell'AFC	Nozioni di base delle organizzazioni professionali dei farmacisti austriaci
L'allestimento aziendale, l'igiene, la sicurezza sul lavoro e la prevenzione degli infortuni		
Conoscenza delle località aziendali e il loro scopo		
Applicazione delle regole igieniche di base		

1° anno di apprendistato	2° anno di apprendistato	3° anno di apprendistato
Applicazione funzionale degli allestimenti e dei mezzi operativi e ausiliari		
Conoscenza dei pericoli di infortuni nonché delle competenti norme di sicurezza e delle altre norme riguardanti la tutela della vita, della salute e dell'ambiente		
Nozioni di base delle norme del diritto di lavoro che dovranno essere affisse ben visibili		
Formazione del sistema duale		
Conoscenza degli obblighi derivanti dal contratto di apprendistato		
Conoscenza del contenuto e dell'obiettivo della formazione nonché delle possibilità sostanziali e competenti di aggiornamento		
Organizzazione ed economia delle merci		
Conoscenza della struttura organizzativa nonché dei compiti e competenze dei singoli settori aziendali	Conoscenza delle basi legali della divisione dei compiti all'interno della farmacia, in particolare dell'ordinamento degli operatori specialisti	Conoscenza della forma legale e aziendale dell'impresa dell'apprendista
	Conoscenza delle operazioni aziendali e della circolazione delle merci nell'azienda	
Nozioni di base del rilevamento, del comando e del controllo della circolazione delle merci aziendali su PC	Esecuzione del rilevamento, comando e controllo della circolazione delle merci aziendali su PC	

5. La formazione formale

La formazione formale per il profilo professionale dell'“assistente farmaceutico-commerciale/farmaceutica-commerciale“ comprende una durata di formazione di 24 mesi, in totale 980 ore, nel caso dei 36 mesi 1440 ore.

Tabella oraria di formazione

ASSISTENTE FARMACEUTICO-PROFESSIONALE/ FARMACEUTICA-PROFESSIONALE

Durata di apprendistato: 2-3 anni

Organizzazione annuale Istruzione per 3 giornate intere ogni 2 settimane

Materie obbligatorie		Ore settimanali			totale
		Anno scolastico			
		1.	2. 1.	3. 2.	
Religione	<ul style="list-style-type: none"> > Gli apprendisti dovranno porsi la domanda del senso della vita e occuparsi delle risposte della fede cristiana. > Gli apprendisti sono tenuti a giudicare il potenziale e i rischi del mondo moderno dei mass media e della comunicazione conformemente ai valori cristiani. > Gli apprendisti sono tenuti a trattare il tema Dio sensibilizzandosi per esperienze con Dio nella propria vita. > Gli apprendisti sono tenuti a riconoscere quali sono i valori e gli atteggiamenti che determinano la propria vita e la società e a imparare di valutare e agire in base ai valori cristiani. 	1	1 1	1 1	120 ¹ 80
Tedesco e comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> > Gli apprendisti dovranno essere in grado di venire a capo linguisticamente di situazioni quotidiane di tipo professionale e privato e di comunicare con superiori o colleghi e colleghe. > Gli apprendisti dovranno accumulare esperienze attraverso esercizi attivi di forme di comunicazione scritte e prevalentemente orali riguardanti modi di parlata e di atteggiamento, di migliorare lo stile comunicativo e di consolidare e ampliare le proprie conoscenze ortografiche. > Gli apprendisti dovranno migliorare quindi la propria capacità di esprimersi e di agire, ampliare il lessico e di sostenere adeguatamente e in forma verbale i propri interessi. 	1			40

¹ 1^a riga: apprendistato di 3 anni, 2^a riga: apprendistato di 2 anni.

		1.	2. 1.	3. 2.	
Educazione politica	<ul style="list-style-type: none"> > Si vuole rendere idonei gli apprendisti per vivere in comunità in modo attivo, critico e conscio della propria responsabilità. > Dovranno essere consapevoli della posizione individuale, valutare senza pregiudizi e criticamente posizioni e convinzioni e saper sostenere la propria opinione. > Dovranno essere pronti per contribuire alla vita pubblica, aspirare all'oggettività e andare incontro alle persone con rispetto e tolleranza. > Dovranno farsi garante per i valori elementari umani, impegnarsi per gli interessi degli svantaggiati e stabilire rapporti interumani all'interno di ogni forma di comunità. > Dovranno riconoscere pregiudizi ed essere pronti a deporli. > Dovranno riconoscere la responsabilità del singolo individuo e della società per un ambiente sano e riconoscere i conflitti d'interesse che ne conseguono e agire consapevolmente nei confronti dell'ambiente. > Dovranno essere in grado di venire a capo dei conflitti senza l'uso della violenza e farsi garante per la pace e l'uguaglianza. > Dovranno familiarizzarsi con le basi legali, del mestiere e della vita quotidiana. Dovranno inoltre conoscere le linee fondamentali dell'ordinamento di stato. > Dovranno intendere l'azione delle forze all'interno dello stato e della società confrontandola con lo sviluppo storico-contemporaneo e intravedere e le possibilità di cooperazione e servirsene. 	1	0,5	1 0,5	80 40
Lingua straniera per uso professionale (inglese)	<ul style="list-style-type: none"> > L'apprendista dovrà venire a capo dei temi e delle situazioni della vita quotidiana professionale e privata in lingua inglese. > Dovrà intendere informazioni udite e lette e sapersi articolare in modo adeguato oralmente e per iscritto. > Dovrà applicare autonomamente la perizia e le conoscenze acquisite e ampliarle. > Dovrà conoscere e apprezzare l'importanza di cognizioni d'inglese per ampliare la propria capacità di agire e di comunicare a livello personale e professionale. > L'apprendista dovrà essere disposto ad ascoltare e a comunicare; dovrà rispettare le persone di comunità linguistiche diverse e il loro modo di vivere. 	1	1 1	1 1	120 80

		1.	2. 1.	3. 2.	
Scienze economiche e corrispondenza	<ul style="list-style-type: none"> > Gli apprendisti dovranno dimostrare che come imprenditori/imprenditrici dispongono di conoscenze di base professionali riguardanti i processi e i rapporti dell'economia, e del commercio in particolare. > Dovranno conoscere le norme legali competenti, l'organizzazione di aziende e i processi di svolgimento commerciali. > Dovranno essere in grado di pensare in maniera d'economia aziendale e politica e comprendere gli andamenti dei processi economici tenendo in considerazione gli aspetti ecologici. > Dovranno redigere le pratiche più importanti della corrispondenza privata e aziendale in forma corretta tecnicamente e linguisticamente servendosi dei programmi di elaborazione testi elettronici. > Gli apprendisti del livello di apprendimento con offerta formativa approfondita dovranno essere in grado di risolvere inoltre compiti complessi in riguardo a singoli contenuti formativi. 	2	1 1	1 1	160 80
Contabilità	<ul style="list-style-type: none"> > Gli apprendisti dovranno saper padroneggiare e applicare fatture della vita economica. > Dovranno stimare i risultati prima del calcolo, utilizzare la calcolatrice in maniera sensata e risolvere i compiti correttamente in modo formale. > Dovranno intuire lo scopo di una contabilità regolare. > Dovranno avere conoscenze e abilità per l'esecuzione pratica della contabilità e saper eseguire analisi aziendali e fiscali. > Dovranno giungere a un comportamento economico e sociale comprendendo in maniera critica misure politiche di retribuzione e del prezzo e conoscere l'importanza per l'impresa e l'economia generale di una contabilità funzionante. > Gli apprendisti del livello di apprendimento con offerta formativa approfondita dovranno essere in grado di risolvere inoltre compiti complessi in riguardo a singoli contenuti formativi. 	1	2 1	1 1	160 80

		1.	2. 1.	3. 2.	
Contabilità computerizzata	<ul style="list-style-type: none"> > Gli apprendisti dovranno familiarizzare con l'impiego di una tecnica d'ufficio moderna e i relativi problemi, quali l'ergonomia e l'organizzazione lavorativa. > Dovranno saper applicare le conoscenze acquisite in contabilità servendosi dei pacchetti software standard. > Dovranno comprendere il flusso merci di un'azienda attraverso l'elaborazione dati e saper leggere i tabulati stampati. > Dovranno saper preparare prestazioni assistite dal computer. 	1		1 1	80 40
Contabilità assistita italiana, economia delle merci e programma del laboratorio	<ul style="list-style-type: none"> > Acquisto (ordini, ordini diretti, commercio all'ingrosso, ordini speciali, forniture supplementari (405 farmaci, narcotici) > Economia delle merci (registrazione, controllo contabile, date di scadenza, merci di ritorno, richiami, magazzinaggio) > La fatturazione (offerte, fatture, controllo del pagamento) > Amministrazione (manutenzione, files, utenti, clienti, pazienti, ditte, agenti, prodotti propri) > Vendita (offerte, azioni speciali, ricerca farmaci, banca dati federfarma, banca dati INTESA) > Statistica <p>Il programma laboratorio EDP:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Registrazione (sostanze, recipienti) > Protocollo di produzione > Etichette > Indicazioni di pericolo, doping > Valutazione > Amministrazione delle quantità non utilizzate 	2 moduli per 5 ore durante il 2° e il 3° anno			
Diritto italiano della farmacia nel rispetto delle norme speciali della Provincia Autonoma di Bolzano	<ul style="list-style-type: none"> > Sistema sanitario italiano > La ricetta italiana > Farmaci, suddivisione in classi, rimborso, farmaci generici > Note a piè di pagina, autocertificazioni, esoneri medici > Specialità delle norme autonome altoatesine <ul style="list-style-type: none"> > Composizione della ricetta e preparazioni magistrali, tassa altoatesina > Prestazioni della tessera sanitaria europea > Distribuzione diretta dei farmaci (405) > Malattie rare > Terapia del dolore, diritto dei narcotici > Ricette veterinarie > Ricette di ossigeno > Presidi medico-sanitari > Leggi anti-doping 	2 moduli per 5 ore durante il 2° e il 3° anno			

		1.	2. 1.	3. 2.	
Botanica e farmacognosia	<ul style="list-style-type: none"> > L'apprendista dovrà avere una visione generale delle singole materie della botanica e comprendere i relativi concetti più importanti. > Dovrà riconoscere piante officinali e droghe sapendo indicare i contenuti, le applicazioni, la preparazione e le controindicazioni. > Dovrà intuire l'interazione tra i singoli organismi e i fattori, per affermare la necessità di agire in modo responsabile nei riguardi dell'ambiente. 	1	1 1	1 2	120 120
Chimica e fisica	<ul style="list-style-type: none"> > Gli apprendisti dovranno conseguire nozioni necessarie per la propria professione in chimica inorganica e organica basandole su quelle già acquisite. > Dovranno conoscere le caratteristiche e possibilità d'impiego degli apparecchi in uso in farmacia, essenziali per eseguire operazioni chimiche e fisiche. > Dovranno conoscere le denominazioni esatte e le essenziali operazioni chimiche e sapere come smaltire le sostanze in modo ecologico. 	1	1 1		80 40
Somatologia, patologia e farmacologia	<ul style="list-style-type: none"> > L'apprendista dovrà conoscere l'anatomia e la funzione degli organi umani. > Dovrà riconoscere in base ad esempi di singoli malfunzionamenti del corpo umano i limiti di un colloquio di consulenza. > Dovrà affermare misure per favorire uno stile di vita sano. > Dovrà imparare a riconoscere lo scopo e la sensatezza delle applicazioni dei farmaci. > Dovrà essere informato sui farmaci più comuni e saper informare sulla loro indicazione, l'effetto terapeutico, gli effetti collaterali e il dosaggio. > Dovrà essere informato sugli effetti, sull'applicazione e sulla pericolosità delle merci che è autorizzato a vendere. > L'apprendista del livello di apprendimento con offerta formativa approfondita, dovrà essere inoltre in grado di risolvere compiti complessi in riguardo a singoli contenuti formativi. 	1	1 1,5	2 2	160 140

		1.	2. 1.	3. 2.	
Prodotti di igiene personale e di infermieristica	<ul style="list-style-type: none"> > L'apprendista dovrà essere a conoscenza di misure del primo soccorso e dei prodotti cosmetici, infermieristici e di articoli per neonati. Dovrà conoscere le basi della cosmetica. Dovrà affermare misure per favorire uno stile di vita sano. > Dovrà essere informato sugli effetti, sull'applicazione e sulla pericolosità delle merci che è autorizzato a vendere. > L'apprendista del livello di apprendimento con offerta formativa approfondita, dovrà inoltre essere in grado di risolvere compiti complessi in riguardo a singoli contenuti formativi. 		1 1	1 1	80 80
Dietetica	<ul style="list-style-type: none"> > L'apprendista dovrà essere a conoscenza delle basi dell'alimentazione. Dovrà affermare misure per favorire uno stile di vita sano. Dovrà imparare a riconoscere lo scopo e la sensatezza di prodotti dietetici. > Dovrà essere informato sugli effetti, sull'applicazione e sulla pericolosità delle merci che è autorizzato a vendere. 		1 1		40 40
Scienza della farmacia	<ul style="list-style-type: none"> > L'apprendista dovrà conoscere le norme legali più impiegate della scienza della farmacia. > Dovrà identificare farmaci e altri prodotti della farmacia e saper collocarli in diversi gruppi di prodotti. > Dovrà saper applicare le norme legali alle attività della farmacia; specialmente durante la produzione, l'immagazzinamento, la vendita e l'osservanza delle misure necessarie per le precauzioni e la sicurezza. > Dovrà saper eseguire il calcolo dei prezzi in uso in farmacia. 	1	1	1 0,5	80 60

		1.	2. 1.	3. 2.	
Assistenza clienti e tecnica pubblicitaria	<ul style="list-style-type: none"> > L'apprendista dovrà padroneggiare nell'ambito di un concetto di marketing parti essenziali della pubblicità, lavorare creativamente e realizzare le proprie idee. > Dovrà riconoscere l'influenza della presentazione dei prodotti sul volume d'affari. > Dovrà saper presentare i prodotti farmaceutici secondo i principi di allestimento nelle vetrine e in laboratorio rispettando i limiti delle norme pubblicitarie e professionali. > L'apprendista dovrà tener conto delle possibilità e dei limiti dei colloqui di vendita e saper collaborare con il farmacista. > L'apprendista dovrà conoscere le basi psicologiche della vendita e avere sotto controllo il processo di colloqui di vendita orientato verso il cliente. > L'apprendista dovrà essere conscio della propria responsabilità come venditore nei riguardi dell'economia e del consumatore. 		1 0,5	1 1	80 60
Tirocinio in laboratorio	<ul style="list-style-type: none"> > L'apprendista dovrà conoscere le norme e le misure di sicurezza nel laboratorio, conoscere ed essere abile nella prassi del laboratorio farmaceutico, nell'eseguire un esame d'identità e nel produrre farmaci e articoli cosmetici. > L'apprendista dovrà agire con molta responsabilità. 	1	1 2		80 80
Tirocinio progettuale	<ul style="list-style-type: none"> > L'apprendista dovrà essere in grado di progettare, eseguire e presentare vari compiti professionali in un lavoro complessivo tenendo presente misure di garanzia di qualità. > Dovrà essere in grado di rappresentare - secondo la prassi professionale - analisi, valutazioni e soluzioni orientate verso il cliente servendosi di circostanze tecniche, matematiche e di disegno collegate fra loro. 			1 1	40 40
Ore in totale (senza religione)		12	12 12,5	12 12	1440 980

Materie a scelta libera					
Lingua straniera parlata: italiano	<ul style="list-style-type: none"> > Gli allievi dovranno ampliare il loro lessico e il loro vocabolario della vita quotidiana e quella professionale e saper utilizzare fonti di informazioni. > Dovranno saper prendere posizione di fronte a temi attuali della vita sociale e professionale in forma orale e scritta. > Dovranno saper gestire la corrispondenza e processi aziendali ed eseguire dei colloqui con clienti nella seconda lingua provinciale. 	1	1 1	1 1	120 80
Informatica applicata	<ul style="list-style-type: none"> > Gli apprendisti dovranno saper instaurare un posto di lavoro computerizzato con periferia, saperlo utilizzare e mantenere. > Dovranno essere informati sulla privacy e gli aspetti ergonomici. > Dovranno lavorare in modo effettivo sull'ambiente desktop e con files e cartelle. > Dovranno utilizzare l'ambiente lavorativo di un sistema operativo moderno ed essere in grado di lavorare con le funzioni di ricerca e gli editor di testo semplici, che fanno parte del sistema operativo. 	6 moduli per 20 ore ciascuno			

6. La procedura di qualificazione

Il diploma di assistente farmacologico-commerciale si acquisisce tramite un esame finale ripartito in una parte teorica e una pratica.

L'esame teorico è da dare per iscritto e verte sulle materie:

1. matematica commerciale,
2. contabilità.

L'esame pratico si ripartisce in una parte scritta e una orale che verte sulle seguenti materie:

1. un caso pratico di tipo commerciale in farmacia,
2. le droghe e i prodotti chimici,
3. l'igiene, la dietetica, la scienza sanitaria e quella dei prodotti naturali,
4. la chimica, la fisica e la tecnologia di laboratorio e
5. un tirocinio in farmacia.

All'esame pratico il candidato/la candidata dovrà presentare una collezione di 40 droghe e 30 piante officinali.