

Ramo di formazione e d'esame Consumer Electronics

**Catalogo degli obiettivi di apprendimento per i corsi interaziendali
Assistente del commercio al dettaglio CFP
per il campo di competenze operative**

C: Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi

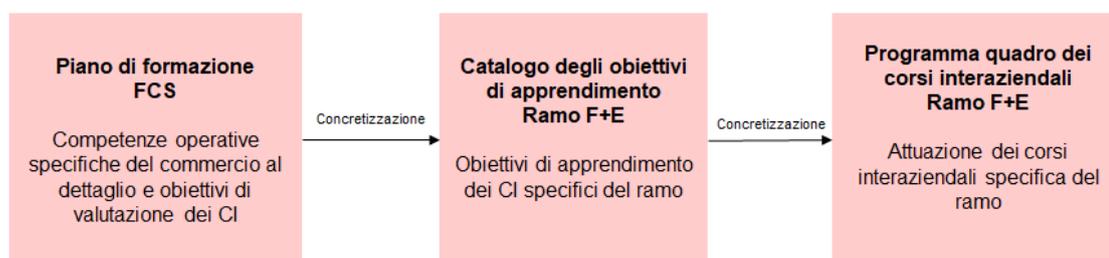
del 12 giugno 2020

Valido a partire dall'inizio della formazione di base nel 2022

1 Introduzione

Il presente documento si basa sulle competenze operative e sugli obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI) formulati nel piano di formazione per assistente del commercio al dettaglio con certificato federale di formazione pratica (CFP). Esso traduce gli obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali in obiettivi di apprendimento specifici del ramo. Questi ultimi sono strutturati tematicamente in aree di apprendimento e rappresentano la base sia per il programma quadro specifico del ramo dei corsi interaziendali sia per il filo conduttore delle singole unità didattiche.

Sulla base 1) del piano di formazione, 2) del catalogo degli obiettivi di apprendimento e 3) del programma quadro dei corsi interaziendali del ramo di formazione e d'esame (Ramo F + E) viene perseguito un conseguente orientamento delle competenze operative dei corsi interaziendali (vedi schema seguente).



1) Il **piano di formazione** illustra le competenze operative che si devono raggiungere al termine della formazione di base indipendentemente dal ramo di formazione e d'esame (cfr. nel piano di formazione il campo di competenze operative C relativo ai corsi interaziendali). Inoltre esso menziona gli obiettivi di valutazione da adempiere nel luogo di formazione CI per raggiungere la corrispondente competenza operativa. Sono queste le basi per ideare e organizzare i corsi interaziendali.

Esempio «Piano di formazione»:

Competenza operativa c1 Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo Gli assistenti del commercio al dettaglio svolgono ricerche su prodotti e servizi del loro ramo, della loro azienda e dei loro concorrenti. Grazie alle informazioni argomentano in modo convincente nei colloqui di vendita.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
c1.az1 Fanno ricerche di informazioni su prodotti e servizi del loro ramo, della loro azienda e dei loro concorrenti. (C3)	c1.sp1a Con l'aiuto delle fonti usuali svolgono ricerche su prodotti e servizi. (C3)	c1.ci1a Cercano informazioni online e offline su prodotti, marche e fabbricanti operativamente rilevanti nonché su altri temi attuali del ramo. (C3)

2) Il **catalogo degli obiettivi di apprendimento** comprende la concretizzazione specifica del ramo degli obiettivi di valutazione strutturati in aree di apprendimento. Queste ultime sono attribuite agli obiettivi di valutazione per i corsi interaziendali stabilendo in tal modo il collegamento con il piano di formazione. L'insieme delle aree di apprendimento deve coprire tutti gli obiettivi di valutazione nel piano di formazione. È possibile che vi siano delle sovrapposizioni e che un obiettivo di valutazione nel piano di formazione venga trattato in più aree di apprendimento.

Esempio «Catalogo degli obiettivi di apprendimento» (specifico del ramo):

Area di apprendimento 1: Panoramica del ramo
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci1b; c3.ci1b
Obiettivo di apprendimento 1.1 Rappresentano graficamente i risultati della loro ricerca sulle principali categorie di prodotti del ramo «XY». (C2)
ecc.

3) Il **programma quadro dei corsi interaziendali** specifico del ramo si basa sugli obiettivi di apprendimento e disciplina l'attuazione sotto forma di blocchi dei corsi interaziendali, giorni e ore di corso (1 giorno di corso interaziendale = 8 ore di corso). Il programma quadro mostra esplicitamente quale area di apprendimento e quale competenza operativa nel piano di formazione sono trattate durante il corso interaziendale. In questo modo viene documentato il collegamento sia con il catalogo degli obiettivi di apprendimento sia con il piano di formazione.

Area di apprendimento 1: basi del ramo

Obiettivi di valutazione piano di formazione: c1.CI1a; c1.CI1b; c1.CI1c; c1.CI3b

Obiettivo formativo 1.1: spiegare, sulla scorta di un esempio pratico, la suddivisione dell'assortimento in gruppi di prodotti. (K2)

Obiettivo formativo 1.2: rappresentare graficamente, nella simulazione di una situazione pratica, i principali gruppi di prodotto in riferimento alla frequenza della domanda dei clienti. (K2)

Obiettivo formativo 1.3: descrivere i principali attori nel ramo CE. (K2)

Obiettivo formativo 1.4: sviluppare in modo comprensibile, sulla scorta di esempi, servizi per prodotti del ramo CE. (K3)

Obiettivo formativo 1.5: utilizzare canali pertinenti per la ricerca di prodotti attuali del ramo. (K3)

Obiettivo formativo 1.6: ricercare in modo mirato la storia che sta dietro a un marchio premium, mostrare entusiasmo e riassumere il tutto in un racconto. (K3)

Area di apprendimento 2: fonti di energia elettrica

Obiettivi di valutazione piano di formazione: c2.CI1a

Obiettivo formativo 2.1: saper spiegare in modo orientato al cliente, sulla scorta di esempi, l'ambito di utilizzo della corrente continua e alternata. (K2)

Obiettivo formativo 2.2: spiegare nel dettaglio i pericoli potenziali derivanti dalla corrente elettrica e gli strumenti di protezione adeguati. (K2)

Obiettivo formativo 2.3: distinguere, sulla scorta delle loro caratteristiche, gli ambiti di utilizzo di batterie e accumulatori. (K3)

Area di apprendimento 3: dispositivi di input

Obiettivi di valutazione piano di formazione: c1.CI4a

Obiettivo formativo 3.1: comparare, sulla scorta delle caratteristiche tecniche, l'ambito di utilizzo di determinati microfoni. (K2)

Obiettivo formativo 3.2: saper spiegare in modo orientato al cliente, sulla scorta di esempi, l'ambito di utilizzo di diversi obiettivi. (K2)

Obiettivo formativo 3.3: saper spiegare in modo orientato al cliente, sulla scorta di esempi, l'ambito di utilizzo di importati elementi di comando delle macchine fotografiche. (K2)

Obiettivo formativo 3.4: saper spiegare in modo orientato al cliente, sulla scorta di esempi, l'ambito di utilizzo di determinate macchine fotografiche. (K2)

Obiettivo formativo 3.5: utilizzare, nella simulazione di una situazione pratica, un linguaggio professionale e comunicare in modo convincente il proprio entusiasmo per le macchine fotografiche. (K3)

Obiettivo formativo 3.6: saper spiegare in modo orientato al cliente, sulla scorta di esempi, l'ambito di utilizzo di diversi mouse, tastiere e touchscreen. (K2)

Obiettivo formativo 3.7: determinare le caratteristiche ergonomiche di mouse, tastiere e touchscreen e spiegare in modo comprensibile le differenze. (K3)

Obiettivo formativo 3.8: utilizzare, nella simulazione di una situazione pratica, un linguaggio professionale e comunicare in modo convincente il proprio entusiasmo per mouse, tastiere e touchscreen. (K3)

Area di apprendimento 4: dispositivi di elaborazione

Obiettivi di valutazione piano di formazione: c1.CI4a

Obiettivo formativo 4.1: saper spiegare in modo orientato al cliente, sulla scorta di esempi, l'ambito di utilizzo di importati elementi di comando dei ricevitori AV. (K2)

Obiettivo formativo 4.2: utilizzare, nella simulazione di una situazione pratica, un linguaggio professionale e comunicare in modo convincente il proprio entusiasmo per i ricevitori AV. (K3)

Obiettivo formativo 4.3: utilizzare, nella simulazione di una situazione pratica, un linguaggio professionale e comunicare in modo convincente il proprio entusiasmo per i prodotti smart home. (K3)

Obiettivo formativo 4.4: utilizzare in simulazioni pratiche diverse applicazioni per il comando di dispositivi CE. (K3)

Obiettivo formativo 4.5: spiegare in modo orientato al cliente, sulla scorta di esempi, importanti caratteristiche di suono e immagine di determinati formati di salvataggio. (K2)

Area di apprendimento 5: dispositivi di output

Obiettivi di valutazione piano di formazione: c1.CI3a; c1.CI4a

Obiettivo formativo 5.1: illustrare le caratteristiche ergonomiche delle cuffie e spiegare in modo comprensibile le differenze. (K3)

Obiettivo formativo 5.2: spiegare in modo orientato al cliente, sulla scorta di esempi, l'ambito di utilizzo di determinate cuffie. (K2)

Obiettivo formativo 5.3: utilizzare, nella simulazione di una situazione pratica, un linguaggio professionale e comunicare in modo convincente il proprio entusiasmo per le cuffie. (K3)

Obiettivo formativo 5.4: usare, sulla scorta di esempi pratici, le possibilità di applicazione delle tecnologie di display. (K3)

Obiettivo formativo 5.5: spiegare in modo orientato al cliente, sulla scorta di esempi, importanti elementi di comando di determinati display. (K2)

Obiettivo formativo 5.6: usare, in simulazioni pratiche, diversi regolatori per impostare correttamente l'immagine dei display. (K3)

Obiettivo formativo 5.7: spiegare in modo orientato al cliente, sulla scorta di esempi, l'ambito di utilizzo di determinati altoparlanti. (K2)

Obiettivo formativo 5.8: utilizzare, nella simulazione di una situazione pratica, un linguaggio professionale e comunicare in modo convincente il proprio entusiasmo per gli altoparlanti. (K3)

Obiettivo formativo 5.9: spiegare, sulla scorta di esempi, gli aspetti relativi alla salute quando si ascolta musica. (K2)

Area di apprendimento 6: smart home

Obiettivi di valutazione piano di formazione: c2.CI1a; c2.CI2a

Obiettivo formativo 6.1: utilizzare, nella simulazione di una situazione pratica, un linguaggio professionale e comunicare in modo convincente il proprio entusiasmo per lo smart home. (K3)

Obiettivo formativo 6.2: spiegare al cliente, sulla scorta di esempi pratici, come gli utenti possono proteggersi dai pericoli delle reti multimediali. (K2)

Obiettivo formativo 6.3: attuare, sulla scorta di esempi pratici, misure con cui gli utenti possono proteggersi dai pericoli delle reti multimediali. (K2)

Obiettivo formativo 6.4: utilizzare, sulla scorta di esempi pratici, le impostazioni per personalizzare un sistema informatico per un utente. (K2)

Area di apprendimento 7: dispositivi di input

Obiettivi di valutazione piano di formazione: c1.CI1a

Obiettivo formativo 7.1: sviluppare idee creative per video dimostrativi sulla scorta di simulazioni pratiche. (K4)

Obiettivo formativo 7.2: mettere in pratica l'idea creativa di un video dimostrativo sulla scorta di simulazioni pratiche. (K4)

Area di apprendimento 8: smart home
Obiettivi di valutazione piano di formazione: c1.CI2b; c2.CI1b; c2.CI3a
Obiettivo formativo 8.1: riconoscere, sulla scorta di esempi pratici, quali errori sono stati commessi nella messa in servizio di prodotti smart home. (K4)
Obiettivo formativo 8.2: eseguire, a regola d'arte, sulla scorta della simulazione di una situazione pratica, il collegamento ottimale tra prodotti smart home. (K3)
Obiettivo formativo 8.3: spiegare in modo orientato al cliente, sulla scorta di esempi, il funzionamento dei prodotti smart home. (K3)
Obiettivo formativo 8.4: sviluppare presentazioni creative di prodotti smart home sulla scorta di simulazioni pratiche. (K4)
Obiettivo formativo 8.5: offrire in modo orientato al cliente prodotti smart home sulla scorta di simulazioni pratiche. (K3)
Obiettivo formativo 8.6: eseguire, a regola d'arte, sulla scorta della simulazione di una situazione pratica, il collegamento ottimale tra prodotti multi-room. (K3)
Obiettivo formativo 8.7: spiegare in modo orientato al cliente, sulla scorta di esempi, il funzionamento dei prodotti multi-room. (K3)
Obiettivo formativo 8.8: sviluppare presentazioni creative per i prodotti multi-room, sulla scorta di simulazioni pratiche. (K4)
Obiettivo formativo 8.9: realizzare, a regola d'arte, sulla scorta della simulazione di una situazione pratica, una rete smart home. (K3)
Obiettivo formativo 8.10: spiegare in modo orientato al cliente, sulla scorta di esempi, il funzionamento delle reti smart home. (K3)
Obiettivo formativo 8.11: offrire in modo orientato al cliente servizi per i prodotti multi-room, sulla scorta di simulazioni pratiche. (K3)
Obiettivo formativo 8.12: utilizzare, nella simulazione di una situazione pratica, un linguaggio professionale e comunicare in modo convincente il proprio entusiasmo per il multi-room . (K3)
Obiettivo formativo 8.13: offrire in modo orientato al cliente accessori per prodotti smart home, sulla scorta di simulazioni pratiche. (K3)
Obiettivo formativo 8.14: utilizzare, nella simulazione di una situazione pratica, un linguaggio professionale e comunicare in modo convincente il proprio entusiasmo per lo smart home . (K3)

Area di apprendimento 9: sviluppo nel ramo CE

Obiettivi di valutazione piano di formazione: c3.CI1a; c3.CI2a

Obiettivo formativo 9.1: mostrare, sulla scorta di esempi, gli sviluppi tecnici dei prodotti nel ramo CE. (K2)

Obiettivo formativo 9.2: spiegare, sulla scorta di esempi, l'influenza delle nuove strategie di marketing sul ramo CE. (K2)

Obiettivo formativo 9.3: analizzare e spiegare, sulla scorta di esempi, l'influenza di diversi fattori sullo sviluppo del ramo CE. (K3)

Obiettivo formativo 9.4: analizzare le novità e le tendenze attuali nel ramo CE. (K4)

Obiettivo formativo 9.5: illustrare in modo plausibile, sulla scorta di determinati prodotti o servizi, le previsioni di sviluppo e le tendenze. (K3)

Area di apprendimento 10: ecologia e sostenibilità

Obiettivi di valutazione piano di formazione: c1.CI2a; c1.CI4b; c3.CI2b; c3.CI3a

Obiettivo formativo 10.1: valutare in modo critico la sostenibilità dei dispositivi CE, sulla scorta dei dati prestazionali di una etichetta energetica. (K4)

Obiettivo formativo 10.2: descrivere correttamente, sulla scorta di esempi, i dati di una etichetta energetica e il loro significato. (K2)

Obiettivo formativo 10.3: distinguere in modo critico il vantaggio di batterie e accumulatori in riferimento alla sostenibilità. (K4)

Obiettivo formativo 10.4: valutare in modo critico su tutti i canali lo sviluppo della sostenibilità dei prodotti del ramo CE. (K2)

Obiettivo formativo 10.5: spiegare, sulla scorta di esempi pratici, la corretta pratica di smaltimento nel ramo CE. (K2)

Obiettivo formativo 10.6: spiegare, sulla scorta di esempi, le norme riguardanti il ramo a cui i fabbricanti di prodotti del ramo CE devono attenersi. (K2)

Obiettivo formativo 10.7: spiegare in modo comprensibile le conseguenze per la natura e l'ambiente dovute a sostanze sempre più inquinanti e rare presenti nei prodotti dei dispositivi CE. (K2)

Obiettivo formativo 10.8: spiegare in modo comprensibile, come potrebbe essere migliorata l'impronta ecologica del ramo CE. (K2)

Obiettivo formativo 10.9: spiegare in modo comprensibile, come potrebbe essere migliorata la sostenibilità nel ramo CE. (K2)

3 Allestimento e approvazione

Il presente catalogo di obiettivi di apprendimento è stato allestito dai sottoscritti rami di formazione e d'esame e approvato da Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera (FCS) in base all'art. 25 cpv. 4 lett. b e all'art. 26 cpv. 1 dell'ordinanza della SEFRI del 18 maggio 2021 sulla formazione professionale di base per assistenti del commercio al dettaglio CFP sentito il parere della Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità nel commercio al dettaglio. Esso fa riferimento al piano di formazione del 18 maggio 2021 sulla formazione professionale di base per assistenti del commercio al dettaglio con certificato federale di formazione pratica (CFP).

Ramo di formazione e d'esame «Consumer Electronics»

Grenchen, 16 giugno 2021

Responsabile per la formazione

sig. Christian Tschirky

Christian Tschirky

Berna, 12 giugno 2020

Formazione nel commercio al dettaglio Svizzera (FCS)

Il presidente

Il responsabile operativo

sig. René Graf

sig. Sven Sievi

René Graf

Sven Sievi