



Ramo di formazione e d'esame articoli elettrici

**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

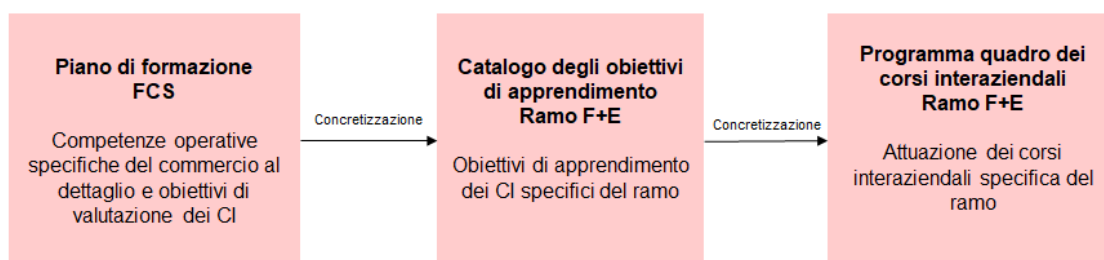
del 12 giugno 2020

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 «articoli elettrici». (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.

2 Obiettivi di apprendimento per i corsi interaziendali (campo di competenze operative C)**Area di apprendimento 1: cottura**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b; c1.ci3a; c1.ci4a

Obiettivo di apprendimento 1.1: spiegano per mezzo di un esempio pratico le funzioni e le caratteristiche di diversi piani cottura. (K2)

Obiettivo di apprendimento 1.2: spiegano vantaggi e svantaggi dei diversi materiali del pentolame. (K2)

Obiettivo di apprendimento 1.3: confrontano e spiegano i diversi tipi di preparazioni (stufare, brasare, cuocere al vapore ecc.) (K4)

Obiettivo di apprendimento 1.4: usano in simulazioni i diversi tipi di preparazioni (stufare, brasare, cuocere al vapore ecc.). (K3)

Obiettivo di apprendimento 1.5: spiegano i diversi tipi di grigliatura e metodi di grigliatura. (K2)

Obiettivo di apprendimento 1.6: applicano il corretto metodo di grigliatura sulla base delle pietanze. (K3)

Obiettivo di apprendimento 1.7: spiegano i vantaggi e gli svantaggi delle diverse tecniche di grigliatura. (K2)

Area di apprendimento 2: cottura al forno

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b; c1.ci3a; c1.ci4a

Obiettivo di apprendimento 3.1: spiegano le corrette possibilità d'impiego dei coltelli. (K2)

Obiettivo di apprendimento 2.2: motivano i vantaggi e gli svantaggi dei relativi materiali delle teglie da forno. (K2)

Obiettivo di apprendimento 2.3: impiegano in modo corretto le teglie da forno. (K3)

Obiettivo di apprendimento 2.4: spiegano per mezzo di un esempio pratico la cura corretta delle teglie da forno. (K2)

Obiettivo di apprendimento 2.5: illustrano la relativa applicazione degli utensili da cucina necessari. (K2)

Area di apprendimento 3: luce e illuminazione

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b; c1.ci3a; c1.ci4a

Obiettivo di apprendimento 3.1: spiegano per mezzo delle definizioni sui prodotti illuminanti le unità illuminotecniche. (K2)

Obiettivo di apprendimento 3.2: spiegano al cliente le relazioni tra le unità illuminotecniche. (K2)

Obiettivo di apprendimento 3.3: illustrano i diversi tipi di lampade e spiegano le possibilità d'impiego (K3)

Obiettivo di apprendimento 3.4: illustrano gli accessori illuminotecnici e consigliano l'uso corretto. (K2)

Obiettivo di apprendimento 3.5: descrivono le basi da osservare per il montaggio, installazione e scelta del prodotto illuminante. (K2)

Obiettivo di apprendimento 3.6: spiegano le basi fondamentali per la manutenzione dei prodotti illuminanti. (K2)

Obiettivo di apprendimento 3.7: smaltiscono i prodotti illuminanti in modo corretto e lo descrivono ai clienti. (K2)
Obiettivo di apprendimento 3.8: illustrano le differenze fondamentali dei diversi prodotti illuminanti. (K3)
Obiettivo di apprendimento 3.9: accertano le esigenze dei clienti tramite un colloquio. (K3)
Obiettivo di apprendimento 3.10: consigliano il prodotto adatto o una piccola scelta di prodotti adatti. (K3)

Area di apprendimento 4: strumenti di misurazione
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b; c1.ci3a; c1.ci4a
Obiettivo di apprendimento 4.1: spiegano i vari tipi di termometri. (K2)
Obiettivo di apprendimento 4.2: descrivono e confrontano le corrette capacità d'impiego dei termometri. (K2)
Obiettivo di apprendimento 4.3: illustrano per mezzo di un esempio pratico le unità di misura della temperatura più comuni. (K1)
Obiettivo di apprendimento 4.4: descrivono le possibilità d'impostazione delle stazioni meteorologiche. (K2)
Obiettivo di apprendimento 4.5: analizzano e spiegano i diversi materiali dei misurini. (K3)
Obiettivo di apprendimento 4.6: utilizzando un esempio pratico, illustrano le corrette possibilità di applicazione degli strumenti di misura di capacità. (K2)
Obiettivo di apprendimento 4.7: spiegano il funzionamento dettagliato delle diverse bilance pesapersone. (K2)
Obiettivo di apprendimento 4.8: spiegano le funzioni ausiliarie delle bilance pesapersone. (K2)

Area di apprendimento 5: piccoli elettrodomestici
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b; c1.ci3a; c1.ci4a; c2.ci1b; c2.ci2a; c2.ci3a
Obiettivo di apprendimento 5.1: spiegano l'utilità dei piccoli elettrodomestici da cucina più importanti. (K2)
Obiettivo di apprendimento 5.2: spiegano le funzioni corrette dei diversi piccoli elettrodomestici. (K2)
Obiettivo di apprendimento 5.3: utilizzando un esempio pratico, illustrano le corrette possibilità d'impiego dei piccoli elettrodomestici. (K3)
Obiettivo di apprendimento 5.4: utilizzando un esempio pratico analizzano soluzioni orientate ai clienti per piccoli elettrodomestici casalinghi. (K3)
Obiettivo di apprendimento 5.5: consigliano il prodotto fra i piccoli elettrodomestici adatto, tenendo conto delle esigenze dei clienti. (K3)

Area di apprendimento 6: tecnologia smart home e "abitare intelligente"
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b; c1.ci3a; c1.ci4a
Obiettivo di apprendimento 6.1: descrivono il principio della trasmissione dei dati (audio, video, testi, ecc.). (K1)
Obiettivo di apprendimento 6.2: citano i dispositivi e gli apparecchi di telecomunicazione più comuni. (K2)
Obiettivo di apprendimento 6.3: citano i servizi di telecomunicazioni più importanti. (K1)
Obiettivo di apprendimento 6.4: descrivono le applicazioni di internet. (K2)
Obiettivo di apprendimento 6.5: descrivono i vantaggi della connessione degli apparecchi elettrici e quali possibilità esistono. (K3)
Obiettivo di apprendimento 6.6: determinano le esigenze dei clienti tenendo conto della connessione desiderata e propongono almeno una soluzione. (K3)
Obiettivo di apprendimento 6.7: spiegano i vantaggi dei dispositivi per la protezione delle persone e/o delle cose. (K2)

Area di apprendimento 7: cucinare a tavola
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b; c1.ci3a; c1.ci4a; c2.ci1a; c2.ci3a
Obiettivo di apprendimento 7.1: descrivono i diversi apparecchi per la cottura sul tavolo. (K2)
Obiettivo di apprendimento 7.2: spiegano l'uso corretto dei diversi apparecchi. (K2)
Obiettivo di apprendimento 7.3: mostrano le possibilità d'impiego dei diversi apparecchi per la cottura sul tavolo. (K1)
Obiettivo di apprendimento 7.4: descrivono l'applicazione dei diversi tipi di bruciatori. (K2)
Obiettivo di apprendimento 7.5: confrontano per mezzo di un esempio pratico i diversi tipi di preparazione per la cottura sul tavolo. (K2)
Obiettivo di apprendimento 7.6: spiegano per mezzo di un esempio gli aspetti di sicurezza nella cottura sul tavolo. (K2)
Obiettivo di apprendimento 7.7: consigliano il prodotto adatto per la cottura sul tavolo tenendo conto delle esigenze dei clienti. (K2)

Area di apprendimento 8: materiale elettrico e accessori
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b; c1.ci3a; c1.ci4a
Obiettivo di apprendimento 8.1: spiegano l'uso corretto del materiale elettrico. (K2)
Obiettivo di apprendimento 8.2: interpretano correttamente le descrizioni presenti sul materiale elettrico. (K2)
Obiettivo di apprendimento 8.3: raccomandano, tenendo conto della sicurezza, l'impiego previsto e la potenza del materiale elettrico. (K3)
Obiettivo di apprendimento 8.4: spiegano le diverse possibilità di riparazione degli apparecchi elettrici dal punto di vista economico. (K3)
Obiettivo di apprendimento 8.5: spiegano perché le riparazioni degli apparecchi elettrici possono essere

pericolose. (K2)
Obiettivo di apprendimento 8.6: descrivono la procedura corretta della presa in consegna della riparazione di apparecchi elettrici. (K2)

Area di apprendimento 9: elettrotecnica e impiego dell'energia
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b; c1.ci3a; c1.ci4a
Obiettivo di apprendimento 9.1: descrivono le prescrizioni da applicare nell'uso degli apparecchi elettrici. (K2)
Obiettivo di apprendimento 9.2: citano le norme che devono essere applicate nell'uso di apparecchi elettrici. (K1)
Obiettivo di apprendimento 9.3: spiegano le differenze tra le batterie e gli accumulatori. (K2)
Obiettivo di apprendimento 9.4: definiscono correttamente quale batteria e/o accumulatore, tenendo conto delle esigenze dei clienti. (K3)
Obiettivo di apprendimento 9.5: calcolano il fabbisogno energetico degli apparecchi elettrici nell'economia domestica. (K3)
Obiettivo di apprendimento 9.6: presentano i costi energetici di apparecchi elettrici simili nell'economia domestica. (K4)

Area di apprendimento 10: grandi elettrodomestici
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.ci2a; c2.ci3a
Obiettivo di apprendimento 10.1: illustrano le funzioni dei grandi elettrodomestici. (K3)
Obiettivo di apprendimento 10.2: spiegano i vantaggi dei grandi elettrodomestici, tenendo conto delle esigenze dei clienti. (K3)
Obiettivo di apprendimento 10.3: spiegano l'etichetta dell'apparecchio. (K3)
Obiettivo di apprendimento 10.4: spiegano le norme da applicare nel montaggio degli apparecchi. (K3)
Obiettivo di apprendimento 10.5: spiegano la pulizia e la manutenzione degli apparecchi. (K2)
Obiettivo di apprendimento 10.6: definiscono le esigenze dei clienti tenendo conto le esigenze d'impiego e consigliano almeno un apparecchio adeguato. (K3)

Area di apprendimento 11: conservazione
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b; c1.ci3a; c1.ci4a; c2.ci3a; c2.ci2a
Obiettivo di apprendimento 11.1: descrivono i più comuni metodi di conservazione. (K2)
Obiettivo di apprendimento 11.2: spiegano il funzionamento dei diversi apparecchi di conservazione. (K2)
Obiettivo di apprendimento 11.3: nominano gli apparecchi ausiliari necessari per la conservazione. (K1)
Obiettivo di apprendimento 11.4: consigliano il prodotto per la conservazione adatto tenendo conto delle esigenze dei clienti e dei generi alimentari. (K3)

Area di apprendimento 12: utensili da cucina meccanici

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci4a; c2.ci3a

Obiettivo di apprendimento 12.1: descrivono l'uso corretto dei più importanti utensili da cucina meccanici. (K2)

Obiettivo di apprendimento 12.2: spiegano la corretta pulizia degli utensili da cucina. (K2)

Obiettivo di apprendimento 12.3: consigliano gli utensili da cucina adatti, tenendo conto delle esigenze dei clienti. (K3)

Area di apprendimento 13: sicurezza sul lavoro e tutela della salute

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci4a; c2.ci1a; c2.ci2a

Obiettivo di apprendimento 13.1: spiegano i principi per proteggersi dagli incidenti nell'uso di elettrodomestici/nei lavori domestici. (K3)

Obiettivo di apprendimento 13.2: interpretano il significato della sicurezza sul lavoro e la attuano nell'uso di elettrodomestici/nei lavori domestici. (K3)

Obiettivo di apprendimento 13.3: applicano i principi di primo soccorso in modo efficace in situazioni di emergenza. (K3)

Obiettivo di apprendimento 13.4: interpretano effetti significativi dei campi elettromagnetici sulle persone. (K3)

Obiettivo di apprendimento 13.5: valutano i possibili effetti di LED sulla salute delle persone nell'uso di elettrodomestici. (K3)

Area di apprendimento 14: sostenibilità

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci2b; c1.ci4a; c1.ci4b; c3.ci1a; c3.ci1c

Obiettivo di apprendimento 14.1: descrivono lo smaltimento corretto degli articoli dell'assortimento. (K2)

Obiettivo di apprendimento 14.2: illustrano in modo efficace la sostenibilità dei prodotti nel loro assortimento in relazione con l'ecologia. (K2)

Obiettivo di apprendimento 14.3: spiegano le etichette di sostenibilità per loro rilevanti (etichetta Energia, Fairtrade, Oeco Power ecc.) e le confrontano. (K2)

Obiettivo di apprendimento 14.4: conoscono la sostenibilità ambientale dei detersivi e dei detersivi dall'assortimento e descrivono in modo dettagliato le diverse possibilità d'impiego. (K2)

Obiettivo di apprendimento 14.5: illustrano come usare in modo corretto e parsimonioso detersivi e detersivi per mezzo di esempi concreti dall'assortimento. (K2)

Area di apprendimento 15: mercato e fiera

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci1c; c1.ci2a; c1.ci2b; c1.ci3b; c3.ci1a; c3.ci1b; c3.ci1c; c3.ci2a

Obiettivo di apprendimento 15.1: creano una documentazione intelligente per visitare le fiere di casalinghi in modo efficace. (K3)

Obiettivo di apprendimento 15.2: applicano le informazioni acquisite riguardo agli sviluppi degli elettrodomestici in un esempio pratico di relazioni con i clienti. (K3)

Obiettivo di apprendimento 15.3: mostrano per mezzo di esempi come si tengono aggiornati riguardo agli sviluppi economici nel settore domestico. (K1)

Obiettivo di apprendimento 15.4: mostrano per mezzo di esempi le più importanti tendenze nel ramo articoli elettrici all'interno e all'estero. (K1)

Obiettivo di apprendimento 15.5: enumerano le più importanti fiere/esposizioni del ramo articoli elettrici. (K1)

Obiettivo di apprendimento 15.6: presentano in modo plausibile prognosi relative a sviluppi e tendenze del ramo articoli elettrici per mezzo di prodotti e servizi selezionati. (K2)

Obiettivo di apprendimento 15.7: sviluppano per prodotti e marche selezionati nel ramo articoli elettrici story orientate ai clienti. (K3)

Obiettivo di apprendimento 15.8: ricercano informazioni online e offline relative a prodotti, marche rilevanti per l'azienda, produttori e altri argomenti attuali del ramo articoli elettrici. (K3)

Obiettivo di apprendimento 15.9: descrivono gli attori più importanti del ramo articoli elettrici. (K2)

Obiettivo di apprendimento 15.10: valutano in modo critico la qualità delle informazioni online nel ramo articoli elettrici. (K4)

Obiettivo di apprendimento 15.11: confrontano le misure di incentivazione delle vendite della propria azienda con quelle dei concorrenti del ramo articoli elettrici e ne traggono ulteriori misure di incentivazione delle vendite nella propria azienda. (K4)

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 «Articoli elettrici»

Zurigo, 29 luglio 2021

Capo progetto formazione professionale

sig. Augusto De Nando

Augusto De Nando

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