

Ramo di formazione e d'esame Alimentari

---

**Catalogo degli obiettivi di apprendimento per i corsi interaziendali  
Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio AFC  
per i campi di competenze operative**

C: Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi  
E: Creazione di esperienze d'acquisto

del 12 giugno 2020

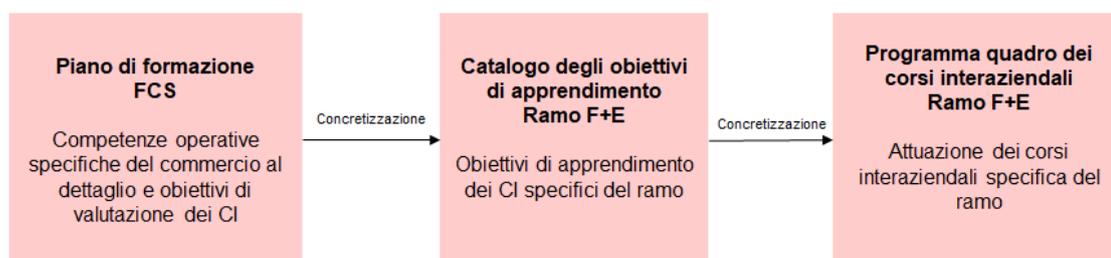
Valido a partire dall'inizio della formazione di base nel 2022

---

## 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 impiegata / impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (AFC). 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 i campi di competenze operative C ed E relativi 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»:

<b>Competenza operativa c1</b> <b>Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo</b> Gli impiegati del commercio al dettaglio svolgono ricerche su prodotti e servizi del loro ramo, della loro azienda e dei loro concorrenti. Dalle informazioni acquisite deducono argomenti di vendita e consigliano i clienti in modo completo.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
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 correnti 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):

<b>Area di apprendimento 1: Panoramica del ramo</b> Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci1b; c3.ci2a
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.

**2 Obiettivi di apprendimento per i corsi interaziendali (campo di competenze operative C)**

<b>Area di apprendimento 1: conoscenze di base</b>		
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci2a; c1.ci4a		
	Base	Appro.
Obiettivo di apprendimento 1.1: utilizzano gli strumenti tecnologici impiegati nel settore e i canali più importanti per la ricerca di informazioni inerenti il ramo e i produttori. (C3)	x	
Obiettivo di apprendimento 1.2: descrivono, con riferimento alla pratica, le più importanti e rilevanti disposizioni di legge per il settore alimentare, che hanno un significato per il loro lavoro quotidiano. (C2)	x	
Obiettivo di apprendimento 1.3: spiegano con esempi concreti e in modo comprensibile i principi di una sana alimentazione rilevanti per il settore alimentare. (C2)	x	
Obiettivo di apprendimento 1.4: illustrano le principali caratteristiche dei diversi tipi di conservazione, tenendo conto dei vantaggi essenziali per il cliente. (C3)	x	
Obiettivo di apprendimento 1.5: descrivono i principi del controllo delle merci in entrata fino alla disponibilità della merce alla vendita impiegati nel settore alimentare. (C2)	x	
Obiettivo di apprendimento 1.6: avvalendosi di esempi di prodotto, descrivono in modo comprensibile cosa si intende per «Novel Food» e le relative categorie. (C2)	x	
Obiettivo di apprendimento 1.7: spiegano in modo comprensibile e i principali tipi di alimentazione dell'approfondimento «BIO / prodotti naturali e dietetici». (C2)		x (C)

<b>Area di apprendimento 2: prodotti lattiero-caseari, formaggio e uova</b>		
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b; c1.ci3b; c1.ci4b		
	Base	Appro.
Obiettivo di apprendimento 2.1: distinguono i prodotti più comuni delle categorie latte, panna, burro e prodotti lattiero-caseari freschi per caratteristiche e tipico impiego. (C2)	x	
Obiettivo di apprendimento 2.2: mettono in evidenza i migliori utilizzi delle varietà di formaggi più comuni in base al loro contenuto di grassi o al loro grado di consistenza. (C2)	x	
Obiettivo di apprendimento 2.3: mediante un esempio pratico, consigliano ai clienti i prodotti alternativi / sostitutivi adatti, i più importanti in caso di intolleranze / allergie (ad esempio al lattosio) e le diete che evitano i classici prodotti lattiero-caseari (ad esempio il veganismo), tenendo conto delle loro esigenze e dei loro desideri in fatto di preparazione. (C3)	x	
Obiettivo di apprendimento 2.4: distinguono con competenza, oltre a disporre di conoscenze di base, altri prodotti importanti della categoria latte, panna, burro e prodotti lattiero-caseari freschi in termini di peculiarità essenziali e applicazioni tipiche. (C2)		x (A)
Obiettivo di apprendimento 2.5: descrivono in modo orientato al cliente gli effetti più significativi sulla salute dei formaggi e dei prodotti lattiero-caseari più comuni. (C2)		x (A)

Obiettivo di apprendimento 2.6: utilizzano, come argomento di vendita, le loro conoscenze di base dei più importanti metodi di lavorazione per la produzione dei formaggi, nelle simulazioni di consulenze ai clienti. (C3)		x (A)
Obiettivo di apprendimento 2.7: spiegano con competenza la composizione delle più famose miscele svizzere di fonduta e formaggio da grattugiare. (C2)		x (A)
Obiettivo di apprendimento 2.8: formulano argomentazioni di vendita efficaci per i prodotti lattiero-più importanti e per le diverse varietà di formaggi tradizionali svizzeri. (C3)		x (A)

<b>Area di apprendimento 3: frutta e verdura</b>		
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci3a; c1.ci3b; c1.ci4b		
	Base	Appro.
Obiettivo di apprendimento 3.1: spiegano in modo professionale come viene stabilito il grado di maturazione dei principali frutti. (C2)	x	
Obiettivo di apprendimento 3.2: descrivono in modo competente le caratteristiche di freschezza visibili che sono proprie della frutta e della verdura normalmente venduta. (C2)	x	
Obiettivo di apprendimento 3.3: consigliano in modo mirato la frutta e la verdura adatte, sulla base delle diverse esigenze del cliente in merito alla preparazione. (C3)	x	
Obiettivo di apprendimento 3.4: durante simulazioni di vendita, offrono ai clienti supporto nella scelta della principale frutta e verdura, mettendo in correlazione le esigenze del cliente con le caratteristiche dei prodotti. (C3)	x	
Obiettivo di apprendimento 3.5: attraverso esempi pratici, spiegano in modo comprensibile ai clienti le più importanti precauzioni da prendere per la preparazione e il consumo di frutta e verdura, forniscono inoltre consigli professionali sulla preparazione di singoli tipi di frutta e verdura. (C3)	x	
Obiettivo di apprendimento 3.6: analizzano frutta e verdura sotto il profilo della sostenibilità e dell'ecologia come il luogo di provenienza, il metodo di coltivazione e la scelta del metodo di trasporto. (C4)		x (A)
Obiettivo di apprendimento 3.7: Contraddistinguono, con degli esempi concreti, la più importante e speciale frutta e verdura esotiche chiamandole con il corrispondente termine tecnico corretto. (C2)		x (A)
Obiettivo di apprendimento 3.8: sanno distinguere i funghi commestibili nazionali ed esteri più comuni disponibili in commercio, in termini di peculiarità essenziali, caratteristiche e particolarità. (C2)		x (A)
Obiettivo di apprendimento 3.9: descrivono le erbe aromatiche e i germogli più importanti della cucina con le rispettive applicazioni più tipiche. (C2)		x (A)
Obiettivo di apprendimento 3.10: formulano argomentazioni per incentivare le vendite per «vecchie» varietà (ad esempio «pro specie rara», per la salvaguardia della diversità per le future generazioni) e per la frutta e la verdura regionali in generale. (C3)		x (A)

<b>Area di apprendimento 4: cereali, panetteria e pasticceria</b>		
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci3a; c2.ci1a; c2.ci1b		
	Base	Appro.
Obiettivo di apprendimento 4.1: distinguono i tipi di pane più comuni per le loro caratteristiche e per l'uso tipico che se ne fa. (C2)	x	
Obiettivo di apprendimento 4.2: mediante situazioni pratiche, mostrano ai clienti i prodotti alternativi / sostitutivi adatti alle loro esigenze, tenendo conto delle loro intolleranze/ allergie. (C3)	x	
Obiettivo di apprendimento 4.3: classificano le leguminose, i cereali e le varietà di riso più comuni in base alle loro caratteristiche fondamentali o al grado di lavorazione necessario prima dell'utilizzo e dei metodi di preparazione più tipici. (C3)	x	
Obiettivo di apprendimento 4.4: nelle simulazioni di consulenze ai clienti, utilizzano le loro ulteriori conoscenze di base sulle leguminose e i tipi di cereali più importanti, in termini di peculiarità e caratteristiche essenziali e della loro importanza nei vari tipi di alimentazione, con la finalità di consigliare prodotti adatti per soddisfare le esigenze del cliente. (C3)		x (C)
Obiettivo di apprendimento 4.5: spiegano con competenza l'idoneità alla cottura, la durata e la conservazione dei tipi di farina più importanti in relazione ai diversi gradi di macinazione. (C2)		x (E)
Obiettivo di apprendimento 4.6: distinguono i tipi di cereali più importanti, oltre a disporre di conoscenze di base, e ne mettono in evidenza i migliori utilizzi nel settore dei prodotti da forno e da pasticceria, in funzione delle loro caratteristiche o degli aspetti nutrizionali. (C2)		x (E)
Obiettivo di apprendimento 4.7: utilizzano, come argomento di vendita, le loro conoscenze di base sulla produzione dell'impasto e sui diversi processi di lievitazione dell'impasto (metodi di lievitazione) durante le simulazioni di consulenza ai clienti. (C3)		x (E)
Obiettivo di apprendimento 4.8: descrivono i prodotti da forno e da pasticceria più comuni, sulla base delle loro peculiarità essenziali e delle fasi di produzione, e preparano prodotti come esercizio. (C3)		x (E)
Obiettivo di apprendimento 4.9: mediante esempi pratici, consigliano ai clienti prodotti adatti, o eventualmente prodotti alternativi, del gruppo dei prodotti da forno e da pasticceria, tenendo conto delle loro esigenze individuali e dei loro desideri in fatto di preparazione o, all'occorrenza, di intolleranze / allergie o dei tipi di alimentazione. (C3)		x (E)
Obiettivo di apprendimento 4.10: distinguono con competenza i diversi impasti, masse, creme e ripieni utilizzati nel settore della pasticceria per la realizzazione di prodotti finiti. (C2)		x (E)

<b>Area di apprendimento 5: zucchero e prodotti di cacao</b>		
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci3a; c1.ci4a		
	Base	Appro.
Obiettivo di apprendimento 5.1: distinguono i tipi di zucchero più comuni, i dolcificanti naturali e gli edulcoranti artificiali in base ai tipi in commercio, alle caratteristiche principali e ai loro tipici campi di utilizzo. (C2)	x	
Obiettivo di apprendimento 5.2: con un caso pratico, consigliano creme dolci da spalmare e prodotti di cacao adatti alle esigenze del cliente e, all'occorrenza, tenendo conto di intolleranze / allergie. (C3)	x	
Obiettivo di apprendimento 5.3: con una simulazione pratica, assistono le persone diabetiche nella scelta di prodotti sostitutivi adatti, fornendo spiegazioni competenti. (C3)	x	
Obiettivo di apprendimento 5.4: spiegano la composizione dei comuni tipi di cioccolato, le loro peculiarità e le caratteristiche tipiche dei diversi tipi / varietà. (C2)	x	
Obiettivo di apprendimento 5.5: nella simulazione di colloqui di consulenza, suggeriscono ai clienti «edulcoranti alternativi» adatti, tenendo conto degli ambiti di applicazione e delle loro esigenze. (C3)		x (A)
Obiettivo di apprendimento 5.6: oltre a disporre di conoscenze di base, distinguono gli zuccheri più importanti, i tipi di miele, gli edulcoranti e i sostituti dello zucchero, mostrando i contesti nei quali possono essere utilizzati in funzione delle loro caratteristiche o degli aspetti nutrizionali. (C2)		x (C)

<b>Area di apprendimento 6: bevande</b>		
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci3a; c1.ci4a; c1.ci4b		
	Base	Appro.
Obiettivo di apprendimento 6.1: con esempi pratici, presentano proposte personalizzate di prodotti della categoria di caffè, tè o bevande per la colazione, in base alle esigenze del cliente. (C3)	x	
Obiettivo di apprendimento 6.2: nella simulazione di una situazione pratica, mostrano ai clienti bevande alcoliche e analcoliche adatte alle loro esigenze (occasione, menu, ecc.). (C3)	x	
Obiettivo di apprendimento 6.3: analizzano le diverse bevande sotto il profilo della sostenibilità e dell'ecologia. (C4)	x	
Obiettivo di apprendimento 6.4: descrivono le principali caratteristiche dei superalcolici e dei vini liquorosi più comuni e le relative differenze. (C2)	x	
Obiettivo di apprendimento 6.5: spiegano i principali effetti del consumo di alcolici sulla salute. (C2)	x	
Obiettivo di apprendimento 6.6: oltre a disporre di conoscenze di base, distinguono i tipi di tè più importanti in funzione delle loro peculiarità / caratteristiche e particolarità. (C2)		x (C)



<b>Area di apprendimento 7: spezie, erbe aromatiche, olio e grassi</b>		
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci4a		
	Base	Appro.
Obiettivo di apprendimento 7.1: mediante una situazione pratica, forniscono ai clienti consigli sulle spezie, sulle erbe aromatiche e sui condimenti principali con riferimento all'utilizzo specifico. (C3)	x	
Obiettivo di apprendimento 7.2: con simulazioni pratiche, presentano proposte adatte di prodotto, facendo corrispondere le esigenze del cliente con le peculiarità e le caratteristiche degli oli, dei grassi e degli aceti più importanti. (C3)	x	
Obiettivo di apprendimento 7.3: illustrano i vantaggi del consumo degli oli e dei grassi più comuni e la correlazione che esiste del loro corretto utilizzo per la salute. (C3)	x	

<b>Area di apprendimento 8: carne e prodotti a base di carne, pesce e alimenti pronti</b>		
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci3a; c1.ci4b; c2.ci1b		
	Base	Appro.
Obiettivo di apprendimento 8.1: distinguono i principali tipi di carne bianca e rossa per poter consigliare prodotti complementari provenienti da altri reparti (aree di apprendimento) e che siano adatti alle esigenze individuali dei clienti. (C2)	x	
Obiettivo di apprendimento 8.2: designano i pezzi di carne bovina, suina e di pollo più noti utilizzando il termine tecnico corretto. (C2)	x	
Obiettivo di apprendimento 8.3: distinguono i principali tipi di pesce (pesce d'acqua salata e pesce d'acqua dolce) e i prodotti ittici. (C2)	x	
Obiettivo di apprendimento 8.4: assegnano i prodotti pronti al consumo dei diversi reparti (aree di apprendimento) alle fasi precedenti alla produzione. (C3)	x	
Obiettivo di apprendimento 8.5: con esercitazioni, consigliano prodotti adatti, dall'assortimento degli alimenti pronti più comuni della loro area di approfondimento, in linea con le esigenze del cliente e, se necessario, tenendo conto di intolleranze / allergie o dei tipi di alimentazione. (C3)		x (A) x (B) x (C) x (D) x (E)
Obiettivo di apprendimento 8.6: oltre a disporre di conoscenze di base, riconoscono diversi importanti pezzi di carne di vitello, manzo, agnello, suino e pollo, i più importanti pesci interi e pezzi di pesce, nonché i più importanti crostacei e molluschi, designandoli con il termine tecnico corretto, mediante esempi, e distinguendone le peculiarità essenziali e il tipico utilizzo. (C4)		x (D)
Obiettivo di apprendimento 8.7: classificano, con degli esempi, i prodotti a base di carne nei gruppi di prodotti corrispondenti, in base ai criteri di consumo e al metodo di trattamento. (C3)		x (D)
Obiettivo di apprendimento 8.8: descrivono i prodotti più comuni a base di carne e di pesce, che sono pronti per essere cucinati, messi in padella e cotti al forno, e preparano prodotti ai fini d'esercitarsi. (C3)		x (D)

Obiettivo di apprendimento 8.9: oltre a disporre di conoscenze di base, distinguono con competenza i tipi di pesce e i prodotti ittici più importanti e altri comuni in termini di peculiarità essenziali e applicazioni tipiche. (C2)		x (D)
Obiettivo di apprendimento 8.10: analizzano diversi pezzi di carne e pesce per quanto riguarda l'aspetto ecologico, sostenibile ed etico. (C4)		x (D)
Obiettivo di apprendimento 8.11: con casi pratici, forniscono ai clienti consigli sui tipi di carne / pesce adatti o sul pezzo di carne / pesce adatto in base alle esigenze emerse. (C3)		x (D)
Obiettivo di apprendimento 8.12: spiegano gli elementi più importanti delle conservazione professionale della carne e del pesce nella vendita sfusa e gli effetti di una conservazione non professionale. (C2)		x (D)
Obiettivo di apprendimento 8.13: descrivono i tipi di preparazione di base / i metodi di cottura più importanti, tenendo conto delle principali differenze tra di essi e li utilizzano in modo esemplare avvalendosi di un esempio pratico. (C3)		x (D)
Obiettivo di apprendimento 8.14: utilizzano come argomento di vendita le loro conoscenze di base dei principali metodi di frollatura della carne, con i rispettivi effetti sulla qualità della carne, nelle simulazioni di consulenze ai clienti. (C3)		x (D)

<b>Area di apprendimento 9: assortimenti speciali</b>		
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b; c1.ci4a		
	Base	Appro.
Obiettivo di apprendimento 9.1: spiegano le categorie «Novel Food», «Ethno Food», «Functional Food», «Superfood», «Near Food», «Vegetarian Food e Vegan Food» in modo orientato al cliente, avvalendosi di esempi di prodotti tipici. (C2)		x (A)
Obiettivo di apprendimento 9.2: dal loro approfondimento, mostrano con esempi concreti, le principali tendenze nel ramo «assortimenti speciali». (C2)		x (A) x (B) x (C) x (D) x (E)
Obiettivo di apprendimento 9.3: distinguono i più importanti ingredienti di base dei prodotti sostitutivi / alternativi più noti delle categorie «Vegetarian Food / Vegan Food» (ad esempio tofu, seitan) evidenziando le differenze tra i prodotti. (C2)		x (A) x (C) x (D)
Obiettivo di apprendimento 9.4: nelle simulazioni di consulenza ai clienti, spiegano con parole semplici gli ingredienti più comuni e conosciuti nei prodotti sostitutivi in caso di intolleranze / allergie. (C2)		x (A) x (C)
Obiettivo di apprendimento 9.5: utilizzano le loro conoscenze di base delle principali alghe, evidenziando la differenza tra i prodotti, nonché la loro importanza nei vari tipi di alimentazione, nelle simulazioni di consulenza ai clienti. (C3)		x (C)

<b>Area di apprendimento 10: tabacco, stampa e servizi</b>		
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci3a; c1.ci4a; c2.ci1a		
	Base	Appro.
Obiettivo di apprendimento 10.1: distinguono i prodotti a base di tabacco più comuni e i prodotti innovativi correlati (ad esempio le sigarette elettroniche), nonché prodotti supplementari e accessori per i fumatori, identificandoli con i rispettivi termini tecnici. (C2)		x (B)
Obiettivo di apprendimento 10.2: spiegano le fasi più importanti della produzione di sigarette e sigari con le diverse materie prime e i metodi di lavorazione dopo la raccolta del tabacco. (C2)		x (B)
Obiettivo di apprendimento 10.3: spiegano la differenza tra nicotina e catrame. (C2)		x (B)
Obiettivo di apprendimento 10.4: descrivono con parole semplici gli effetti più importanti del consumo di tabacco sulla salute. (C2)		x (B)
Obiettivo di apprendimento 10.5: descrivono in modo orientato al cliente le principali norme di legge riguardanti il contenuto massimo di catrame, nicotina e monossido di carbonio, nonché l'obbligo di etichettatura / gli avvisi di avvertenza sui prodotti a base di tabacco. (C2)		x (B)
Obiettivo di apprendimento 10.6: spiegano la composizione del prezzo di vendita di un pacchetto di sigarette. (C2)		x (B)
Obiettivo di apprendimento 10.7: in una simulazione pratica, consigliano servizi di chioschi o servizi di telecomunicazione adatti, nonché prodotti a base di tabacco o nuovi prodotti correlati, in funzione delle esigenze del cliente. (C3)		x (B)
Obiettivo di apprendimento 10.8: distinguono le principali testate di stampa con i relativi termini tecnici o i loro formati evidenziando le differenze tra i prodotti. (C2)		x (B)
Obiettivo di apprendimento 10.9: assegnano le riviste e i libri più comuni alle rispettive categorie, gruppi di oggetti e tipi di produzione. (C4)		x (B)
Obiettivo di apprendimento 10.10: individuano i più importanti quotidiani nazionali ed esteri con la loro area di diffusione. (C3)		x (B)
Obiettivo di apprendimento 10.11: spiegano il significato del numero ISBN e la codifica (codice a barre) per le riviste. (C2)		x (B)
Obiettivo di apprendimento 10.12: descrivono concretamente le principali norme di legge nel settore del tabacco, dell'alcol, della vendita di supporti per la memorizzazione di immagini e suoni e della stampa pornografica, con il significato che hanno per la loro professione quotidiana. (C2)		x (B)
Obiettivo di apprendimento 10.13: spiegano avvalendosi di termini tecnici le diverse tipologie e forme di distribuzione nel settore dei giornali / delle riviste con i canali di distribuzione completi standard del settore. (C2)		x (B)

<b>Area di apprendimento 11: Near Food e Non Food</b>		
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b		
	Base	Appro.
Obiettivo di apprendimento 11.1: descrivono in modo comprensibile, con esempi di prodotti tipici, cosa si intende per «Prodotti per la cura del corpo e igiene», «Casalinghi e utilità», «Regali e souvenir» e «Articoli per ufficio e cancelleria». (C2)		x (B)
Obiettivo di apprendimento 11.2: spiegano con parole semplici la struttura e i compiti della pelle, nonché le più importanti condizioni della pelle. (C2)		x (C)
Obiettivo di apprendimento 11.3: nell'ambito della cura del viso, del corpo e dei capelli, distinguono i prodotti di base più importanti, con riferimento alla loro funzione primaria, utilizzando i termini tecnici corrispondenti ed eventualmente le forme di vendita più comuni. (C2)		x (C)
Obiettivo di apprendimento 11.4: spiegano concretamente e in modo comprensibile i principi fondamentali della cosmesi naturale e ne descrivono i vantaggi, con orientamento alle esigenze del cliente. (C2)		x (C)
Obiettivo di apprendimento 11.5: descrivono le caratteristiche più importanti dei detergenti più comuni e i loro principali componenti. (C2)		x (C)

<b>Area di apprendimento 12: carburante, olio e accessori per auto</b>		
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci4a; c1.ci3a		
	Base	Appro.
Obiettivo di apprendimento 12.1: spiegano in modo comprensibile, con esempi di prodotti, i concetti di «carburante» e «additivi». (C2)		x (B)
Obiettivo di apprendimento 12.2: in termini molto semplici, descrivono le principali differenze tra i vari combustibili più comuni. (C2)		x (B)
Obiettivo di apprendimento 12.3: indicano semplicemente qual è la funzione degli additivi più comuni (ad esempio AdBlue). (C2)		x (B)
Obiettivo di apprendimento 12.4: in una simulazione pratica, offrono supporto ai clienti nella scelta dei prodotti adatti nel settore degli additivi e degli accessori per auto, in base alla stagione e alle loro esigenze. (C3)		x (B)
Obiettivo di apprendimento 12.5: in una simulazione pratica, offrono supporto ai clienti nella scelta dell'olio motore giusto. (C3)		x (B)
Obiettivo di apprendimento 12.6: spiegano ai clienti, con una simulazione di vendita, il trattamento e lo smaltimento ecocompatibile dei principali carburanti e additivi. (C2)		x (B)

<b>Area di apprendimento 13: fornitura di servizi</b>		
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci3a; c2.ci1b; c2.ci2a; c2.ci3a		
	Base	Appro.
Obiettivo di apprendimento 13.1: con un esercizio pratico, per l'accettazione di una prenotazione / di un ordine da parte di un cliente nel settore alimentare, attuano la procedura generalmente valida e i punti pertinenti. (C3)	x	
Obiettivo di apprendimento 13.2: avvalendosi di un esempio pratico, gestiscono con competenza un semplice reclamo / un cambio a livello di prodotto, rispettando la procedura generalmente valida nel settore alimentare. (C3)	x	
Obiettivo di apprendimento 13.3: in una situazione pratica, offrono ai clienti un supporto competente, orientato all'ordinazione di piatti a base di formaggio, per la scelta delle varietà di formaggio necessarie per la preparazione di un proprio piatto di formaggio o per la preparazione delle più note pietanze tradizionali a base di formaggio. (C3)		x (A)
Obiettivo di apprendimento 13.4: con un esempio pratico, applicano i principi per la realizzazione di un piatto di formaggio. (C3)		x (A)
Obiettivo di apprendimento 13.5: spiegano ai clienti i passi più importanti da intraprendere in caso di errore nel rifornimento di carburante, in modo da poter fornire, nell'ambito delle possibilità disponibili, un supporto adeguato in situazioni simili (C2).		x (B)
Obiettivo di apprendimento 13.6: distinguono i diversi servizi offerti nel ramo dei veicoli elettrici e supportano il cliente nell'opzione che più gli si addice. (C3)		x (B)
Obiettivo di apprendimento 13.7: con un esempio pratico, offrono ai clienti una consulenza competente e orientata all'ordinazione di un piatto freddo, di una fonduta a base di carne / una griglia da tavola o nella scelta per la preparazione di un proprio piatto. (C3)		x (D)
Obiettivo di apprendimento 13.8: con un esempio pratico, applicano i principi per realizzare un piatto freddo o un piatto di fonduta di carne. (C3)		x (D)
Obiettivo di apprendimento 13.9: con esempi pratici, sfilettano o preparano a regola d'arte i pesci più comuni, ma anche i crostacei e i molluschi più importanti, in modo che siano «pronti da cucinare» per il cliente. (C3)		x (D)
Obiettivo di apprendimento 13.10: con esempi pratici, utilizzano in modo professionale la tecnica di taglio adatta per i tipi di carne / pesce o i pezzi di carne / pesce più importanti. (C3)		x (D)
Obiettivo di apprendimento 13.11: con una simulazione pratica, offrono ai clienti la consulenza qualificata, competente, orientata all'ordinazione di torte o di altri prodotti da pasticceria e da forno personalizzati. (C3)		x (E)
Obiettivo di apprendimento 13.12: con simulazioni pratiche, assistono i clienti in modo competente e professionale, offrendo loro una soluzione (alternativa) soddisfacente in caso di reclami giustificati, riguardanti prodotti da forno e da pasticceria. (C3)		x (E)
Obiettivo di apprendimento 13.13: mediante casi pratici, perfezionano i prodotti più comuni delle categorie panetteria e pasticceria. (C3)		x (E)

<b>Area di apprendimento 14: sicurezza sul lavoro e tutela della salute</b>		
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.ci1a		
	Base	Appro.
Obiettivo di apprendimento 14.1: con il loro lavoro quotidiano, mettono in correlazione le disposizioni di legge nell'ambito dell'igiene personale e professionale nei rispettivi settori, in funzione della situazione. (C3)	x	
Obiettivo di apprendimento 14.2: con esempi pratici concreti, illustrano i requisiti di sicurezza sul lavoro e di tutela della salute nel taglio del formaggio, nonché le norme igieniche e di manutenzione generalmente applicabili agli attrezzi da lavoro necessari a tale scopo. (C3)		x (A)
Obiettivo di apprendimento 14.3: con esempi pratici concreti, illustrano i requisiti di sicurezza sul lavoro e di tutela della salute nelle aree specifiche delle stazioni di servizio. (C3)		x (B)
Obiettivo di apprendimento 14.4: con esempi pratici concreti, illustrano i requisiti di sicurezza sul lavoro e di tutela della salute nel taglio della carne e del pesce, nonché le norme igieniche e di manutenzione generalmente applicabili agli attrezzi da lavoro necessari tale scopo. (C3)		x (D)
Obiettivo di apprendimento 14.5: con esempi pratici concreti, illustrano i requisiti di tutela della salute correlati alla lavorazione della farina (parola chiave: polvere di farina), nonché i requisiti più importanti nel campo della sicurezza sul lavoro e le norme igieniche e di manutenzione generalmente applicabili agli attrezzi da lavoro maggiormente necessari nel ramo «Panificio domestico». (C3)		x (E)

<b>Area di apprendimento 15: promozione delle vendite e servizio clienti</b>		
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci2b; c1.ci3b; c1.ci4b; c2.ci2a		
	Base	Appro.
Obiettivo di apprendimento 15.1: analizzano i diversi strumenti di promozione delle vendite adatti al settore alimentare e mostrano possibilità di ottimizzazione. (C4)	x	
Obiettivo di apprendimento 15.2: con il ricorso ad esempi pratici, spiegano i criteri di presentazione consueti del settore alimentare nei diversi reparti / aree di apprendimento. (C2)	x	
Obiettivo di apprendimento 15.3: con casi pratici, formulano argomentazioni pertinenti al fine di mettere in evidenza i vantaggi per il cliente nei diversi reparti (aree di apprendimento). (C3)	x	
Obiettivo di apprendimento 15.4: con esempi pratici, argomentano delle differenze di prezzo tra prodotti confrontabili nei rispettivi reparti / aree di apprendimento, in modo comprensibile e orientato al cliente, sottolineando le più importanti differenze di qualità o le caratteristiche di origine. (C5)	x	
Obiettivo di apprendimento 15.5: mostrano come conservare al meglio in casa i singoli	x	

prodotti per evitare perdite di qualità. (C2)		
Obiettivo di apprendimento 15.6: mediante una situazione pratica, forniscono al cliente le raccomandazioni più comuni sulle dimensioni delle porzioni a persona nei gruppi di prodotti frutta e verdura, cereali e pane, e bevande. (C3)	x	
Obiettivo di apprendimento 15.7: con esempi pratici, progettano in autonomia le attività di vendita stagionali o specifiche per argomento in diversi reparti (aree di apprendimento). (C4)		x (A) x (B) x (C) x (D) x (E)
Obiettivo di apprendimento 15.8: con esempi pratici nei diversi reparti / aree di apprendimento, avanzano proposte di prodotti adatte alle esigenze del cliente e, a seconda della situazione, le integrano sotto forma di argomentazioni finalizzate alla promozione delle vendite. (C3)		x (A) x (B) x (C) x (D) x (E)
Obiettivo di apprendimento 15.9: analizzano con competenza la presentazione di frutta e verdura sotto diversi aspetti (ad esempio «sensibili all'etilene / che sprigionano etilene», presentazione creativa) per individuare le possibili misure di ottimizzazione. (C4)		x (A)
Obiettivo di apprendimento 15.10: spiegano in modo comprensibile il migliore impiego dei frutti esotici in vari ambiti di utilizzo e, se necessario, come trasformarli al meglio per presentarli nella maniera più efficace. (C3)		x (A)
Obiettivo di apprendimento 15.11: con un esempio pratico, calcolano per il cliente la quantità necessaria per le principali pietanze a base di formaggio (ad esempio la fonduta e la raclette), tenendo conto delle sue esigenze individuali, del numero totale di persone, della loro composizione e della definizione di ulteriori menu previsti. (C3)		x (A)
Obiettivo di apprendimento 15.12: con una situazione pratica, forniscono consigli ai clienti tenendo conto delle loro specifiche esigenze nell'ambito delle più note intolleranze / allergie o dei tipi di alimentazione più comuni in tutti gli ambiti dell'assortimento (reparti). (C3)		x (A) x (C)
Obiettivo di apprendimento 15.13: nelle simulazioni pratiche, argomentano in modo specifico le differenze di prezzo di prodotti simili e confrontabili del ramo BIO / prodotti naturali e dietetici, mettendo chiaramente in evidenza importanti differenze di qualità o processi di produzione con orientamento alle esigenze del cliente. (C4)		x (C)
Obiettivo di apprendimento 15.14: forniscono raccomandazioni e consigli sui principali legumi, alghe e tipi di cereali speciali con riferimento al metodo di preparazione. (C3)		x (C)
Obiettivo di apprendimento 15.15: con un esempio pratico, calcolano per il cliente la quantità necessaria per le principali pietanze a base di carne e di pesce (ad esempio la fonduta a base di carne, la grigliata, gli spaghetti alla bolognese), tenendo conto delle sue esigenze individuali, del numero totale di persone, della loro composizione e della definizione di ulteriori menu previsti. (C3)		x (D)

Obiettivo di apprendimento 15.16: con simulazioni pratiche, argomentano in modo specifico le differenze di prezzo di prodotti simili e confrontabili del ramo carne / pesce, mettendo chiaramente in evidenza importanti differenze di qualità o caratteristiche di origine con orientamento alle esigenze del cliente. (C4)		x (D)
Obiettivo di apprendimento 15.17: forniscono raccomandazioni e consigli sui principali pezzi di carne / pesce con riferimento al metodo di preparazione e ai tempi di preparazione. (C3)		x (D)
Obiettivo di apprendimento 15.18: spiegano le tecniche di presentazione tipiche, ai fini promozionali per la vendita sfusa di carne / pesce. (C2)		x (D)
Obiettivo di apprendimento 15.19: con un esempio pratico, calcolano per il cliente la quantità necessaria per i principali prodotti da forno e da pasticceria (ad esempio la dimensione di una torta o la quantità di pane per una fonduta), tenendo conto delle sue esigenze individuali, del numero totale di persone, della loro composizione e della definizione di ulteriori menu previsti. (C3)		x (E)
Obiettivo di apprendimento 15.20: in situazioni pratiche, argomentano in modo specifico le differenze di prezzo di prodotti simili e confrontabili del ramo panetteria / pasticceria, mettendo chiaramente in evidenza importanti differenze di qualità o processi di produzione con orientamento alle esigenze del cliente. (C4)		x (E)
Obiettivo di apprendimento 15.21: spiegano in modo comprensibile come degustare al meglio i prodotti da forno e da pasticceria più comuni con il ricorso all'analisi sensoriale. (C3)		x (E)

<b>Area di apprendimento 16: tendenze e novità</b>		
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci3b; c3.ci2a; c3.ci3a		
	Base	Appro.
Obiettivo di apprendimento 16.1: utilizzano i canali di informazione standard del settore per tenersi aggiornati sulle tendenze relative all'alimentazione e ai prodotti. (C2)		x (A) x (B) x (C) x (D) x (E)
Obiettivo di apprendimento 16.2: elaborano argomentazioni in linea con le attuali tendenze, nella loro area di approfondimento, dell'alimentazione e dei prodotti per il servizio clienti. (C4)		x (A) x (B) x (C) x (D) x (E)
Obiettivo di apprendimento 16.3: avvalendosi di esempi concreti di prodotti e servizi, mostrano le tendenze più importanti del settore alimentare. (C2)		x (A) x (B) x (C) x (D) x (E)

Obiettivo di apprendimento 16.4: formulano argomentazioni di vendita efficaci per i più importanti e tipici prodotti stagionali del ramo panetteria e pasticceria, basandosi sulle conoscenze di cui dispongono in merito alla composizione e produzione. (C3)		x (E)
--	--	-------

<b>Area di apprendimento 17: ecologia e sostenibilità</b>		
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci3b; c3.ci2b		
	Base	Appro.
Obiettivo di apprendimento 17.1: distinguono le etichette più importanti del ramo con riferimento al loro significato ecologico e alla loro importanza sul piano della sostenibilità e dell'etica nutrizionale. (C2)	x	
Obiettivo di apprendimento 17.2: elaborano argomentazioni esemplificative (Stories) per il servizio clienti relative alle peculiarità essenziali dei Label (etichette) più importanti del ramo. (C3)	x	
Obiettivo di apprendimento 17.3: spiegano in modo comprensibile il significato degli aspetti ecologici e sostenibili per il settore alimentare. (C2)	x	
Obiettivo di apprendimento 17.4: spiegano le possibili misure aziendali atte a ridurre lo spreco di cibo (Food waste). (C2)	x	
Obiettivo di apprendimento 17.5: analizzano criticamente la propria gestione degli alimenti sotto il profilo ecologico e dal punto di vista della sostenibilità e dello spreco di cibo (Food waste). (C4)	x	
Obiettivo di apprendimento 17.6: mostrano gli ambiti di riciclaggio rilevanti per il ramo degli alimenti, con il loro significato ecologico e sostenibile. (C2)	x	
Obiettivo di apprendimento 17.7: per il ramo alimentare, identificano possibili misure aziendali per migliorare l'efficienza energetica nonché per ridurre le emissioni di gas serra. (C2)	x	
Obiettivo di apprendimento 17.8: distinguono le etichette di cosmetici naturali più importanti del ramo, con riferimento alla loro rilevanza etica, per la salute e per la sostenibilità ecologica. (C2)		x (C)
Obiettivo di apprendimento 17.9: spiegano in parole semplici l'importanza dei detergenti e dei detersivi biologici per la sostenibilità ambientale. (C2)		x (C)

<b>Area di apprendimento 18: interesse per il ramo e sviluppo del settore</b>		
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1c; c3.ci1a; c3.ci2a		
	Base	Appro.
Obiettivo di apprendimento 18.1: illustrano, con degli esempi, gli sviluppi più importanti degli ultimi anni nel settore alimentare. (C2)	x	
Obiettivo di apprendimento 18.2: individuano gli attori strettamente connessi al settore alimentare, in modo da poterli influenzare direttamente o indirettamente. (C3)	x	

Obiettivo di apprendimento 18.3: identificano i fabbricanti / produttori più importanti del settore alimentare e, per la loro azienda, i principali concorrenti. (C2)	x	
Obiettivo di apprendimento 18.4: sulla base di prodotti o servizi selezionati, forniscono previsioni plausibili sugli sviluppi e sulle tendenze del settore alimentare. (C3)		x (A) x (B) x (C) x (D) x (E)

**Legenda dei moduli di approfondimento:**

- (A) = Obiettivo d'apprendimento dell'approfondimento «Alimentari & Prodotti freschi»
- (B) = Obiettivo d'apprendimento dell'approfondimento «Chiosco/Convenience»
- (C) = Obiettivo d'apprendimento dell'approfondimento «Consulenza BIO/Naturali»
- (D) = Obiettivo d'apprendimento dell'approfondimento «Consulenza Carne/Pesce»
- (E) = Obiettivo d'apprendimento dell'approfondimento «Panetteria fatta in casa»

### 3 Obiettivi di apprendimento per i corsi interaziendali (campo di competenze operative E)

#### Area di apprendimento 19: colloqui di vendita

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e1.ci1a; e1.ci1b

Obiettivo di apprendimento 19.1: riconoscono le particolarità e le differenze dei diversi tipi di clienti e adattano i colloqui di vendita durante le esercitazioni. (C4)

Obiettivo di apprendimento 19.2: nella simulazione di colloqui di vendita impegnativi, argomentano in modo sicuro basandosi sulle loro conoscenze approfondite dei prodotti e dei servizi e presentano le loro soluzioni in modo convincente. (C3)

Obiettivo di apprendimento 19.3: impostano in modo mirato le simulazioni di un colloquio di vendita impegnativo, facendo ricorso a tecniche di comunicazione verbale e non verbale diverse a seconda della situazione. (C4)

Obiettivo di apprendimento 19.4: spiegano quale influenza hanno, come persone, sull'andamento di un colloquio di vendita. (C2)

#### Area di apprendimento 20: soluzioni specifiche per il cliente

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e1.ci1c; e1.ci5a

Obiettivo di apprendimento 20.1: in una simulazione impegnativa inerente un reclamo, a un reso o cambio merce, tengono conto di tutti gli aspetti riguardanti le particolarità e le direttive di legge del settore alimentare. (C3)

Obiettivo di apprendimento 20.2: in una simulazione pratica, offrono ai clienti un supporto competente per ordinazioni o prenotazioni complesse, e propongono soluzioni adeguate alle esigenze dei clienti. (C3)

Obiettivo di apprendimento 20.3: con casi pratici, durante l'intero colloquio di vendita, tengono conto delle esigenze individuali dei clienti con disabilità e, sulla base delle loro conoscenze approfondite dei prodotti e dei servizi, adattano i loro consigli e interagiscono in modo adeguato alla situazione specifica. (C3)

#### Area di apprendimento 21: esperienze dei clienti

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e2.ci2a; e2.ci4a

Obiettivo di apprendimento 21.1: illustrano le possibili offerte del settore alimentare a seconda del segmento di clientela, in modo il cliente possa sperimentare i prodotti presso il punto vendita. (C2)

Obiettivo di apprendimento 21.2: analizzano le diverse esperienze dei clienti nel settore alimentare e spiegano con competenza quali sono i fattori di successo decisivi per offrire ai clienti un'esperienza ottimale e per fidelizzarli. (C4)

Obiettivo di apprendimento 21.3: analizzano esempi pratici del settore alimentare, i servizi sui diversi canali dei social media (ad esempio Facebook, Instagram, Snapchat). (C4)

Obiettivo di apprendimento 21.4: chiariscono l'importanza e l'influenza del team nel favorire/predisporre l'esperienza d'acquisto da parte dei clienti nel settore alimentare e mostrano il loro personale contributo in merito. (C2)

**Area di apprendimento 22: promozioni commerciali**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e2.ci1a; e3.ci1a; e3.ci1b; e3.ci5a

Obiettivo di apprendimento 22.1: con l'aiuto di esempi pratici, dimostrano quali sono i fattori di successo rilevanti e determinanti per l'organizzazione di promozioni commerciali efficaci nel settore alimentare. (C2)

Obiettivo di apprendimento 22.2: con un esempio per la loro azienda, pianificano orientandosi al cliente e alle risorse, tutte le fasi di una promozione di vendita vera e propria, dall'idea alla realizzazione, e la documentano di conseguenza. (C4)

Obiettivo di apprendimento 22.3: analizzano diverse promozioni commerciali dell'industria alimentare e ne traggono spunto per possibili misure di ottimizzazione. (C4)

---

#### **4 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. 24 cpv. 4 lett. b e all'art. 25 cpv. 1 dell'ordinanza della SEFRI del 18 maggio 2021 sulla formazione professionale di base per impiegata / impiegato del commercio al dettaglio AFC 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 impiegata / impiegato del commercio al dettaglio / impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (AFC).

Ramo di formazione e d'esame «Alimentari»

Dübendorf, 16 giugno 2021

Il responsabile operativo VELEDES Bildung

sig. Charly Solenthaler

Charly Solenthaler

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