



VSP Verband Schweizer Papeterien
USP Union Suisse des Papeteries
USC Unione Svizzera delle Cartolerie

Ramo di formazione e d'esame Cartoleria

**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

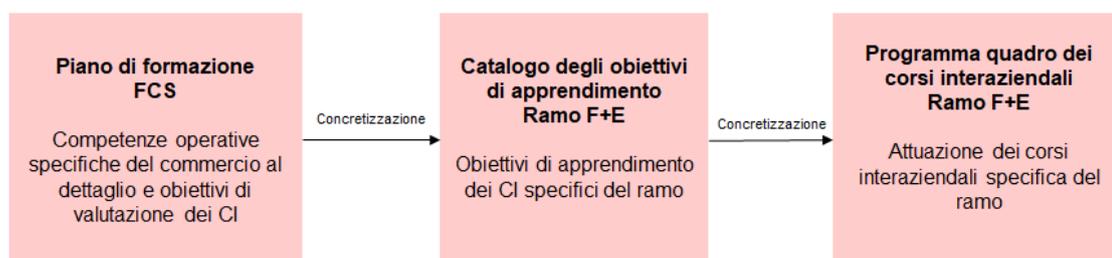
del 12 giugno 2020

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»:

Competenza operativa c1		
Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo		
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.		
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 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):

Area di apprendimento 1: Panoramica del ramo
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.

Area di apprendimento 1: Introduzione nel ramo
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci1c; c1.ci3b
Obiettivo di apprendimento 1.1: Descrivono senza errori i più importanti compiti e obiettivi del ramo della cartoleria. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.2: Rappresentano chiaramente le particolarità dei differenti importanti fornitori, produttori e concorrenti del ramo della cartoleria servendosi dei rilevanti canali d'informazione. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.3: Rappresentano graficamente un'ampia panoramica con i più importanti gruppi di merce del ramo della cartoleria. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.4: Utilizzano efficacemente le informazioni acquisite dal ramo della cartoleria per risvegliare emozioni nella loro clientela utilizzando il metodo storytelling. (C3)
Obiettivo di apprendimento 1.5: Distinguono i rilevanti marchi d'ambiente nel ramo della cartoleria. (C2)

Area di apprendimento 2: Carta
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b; c2.ci1a
Obiettivo di apprendimento 2.1: Con l'aiuto di una collezione di campioni, distinguono correttamente i più importanti tipi di carta e di cartone inclusi il loro peso e l'indicazione della grandezza. (C2)
Obiettivo di apprendimento 2.2: Con l'aiuto di uno schizzo, rappresentano in modo convincente la procedura di fabbricazione della carta e del cartone incluse le necessarie materie prime e additive. (C2)
Obiettivo di apprendimento 2.3: Con l'aiuto di una collezione di campioni, definiscono senza errori i più importanti tipi di etichette e di adesivi incluso il loro uso. (C2)
Obiettivo di apprendimento 2.4: Con l'aiuto di una collezione di campioni, definiscono correttamente i più importanti tipi di buste inclusa la loro indicazione di grandezza e scopo d'uso. (C2)

Area di apprendimento 3: Scrivere
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b; c1.ci3a; c1.ci4a
Obiettivo di apprendimento 3.1: Mostrano professionalmente le basilari differenze d'uso dei diversi tipi di strumenti per scrivere incluso il riempimento della stilografica utilizzando differenti campioni di prodotti. (C1)
Obiettivo di apprendimento 3.2: Scelgono il tipo di strumento per scrivere adatto ai differenti fondi con l'ausilio di diverse situazioni d'esempio. (C3)
Obiettivo di apprendimento 3.3: Spiegano correttamente le proprietà dei metalli più importanti e di quelli preziosi utilizzando diversi campioni di materiale. (C2)
Obiettivo di apprendimento 3.4: Differenziano professionalmente secondo il loro uso i più importanti tipi di inchiostro e d'inchiostro di china servendosi di diverse situazioni d'esempio. (C3)
Obiettivo di apprendimento 3.5: Usano professionalmente i differenti strumenti per la calligrafia servendosi di un esempio pratico. (C3)
Obiettivo di apprendimento 3.6: Usano in modo efficiente gli idonei strumenti per le correzioni servendosi di diverse situazioni d'esempio. (C3).
Obiettivo di apprendimento 3.7: Usano in diverse situazioni d'esempio gli idonei strumenti per temperare. (C3)
Obiettivo di apprendimento 3.8: Scelgono i differenti strumenti ergonomici per scrivere adatti ai gruppi destinatari servendosi di diversi campioni di modelli. (C3)
Area di apprendimento 4: Organizzazione
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci4a; c1.ci4b
Obiettivo di apprendimento 4.1: Spiegano professionalmente i vantaggi e gli svantaggi delle differenti forme di classificazione tramite diversi esempi pratici con riferimento alle disposizioni legali. (C3)
Obiettivo di apprendimento 4.2: Distinguono correttamente i differenti tipi di album di presentazione, di portalistini e di classificatori ad anelli inclusi gli accessori con l'ausilio di campioni di modelli secondo i loro idonei campi d'impiego. (C3)
Obiettivo di apprendimento 4.3: Distinguono correttamente i diversi tipi di portalistini con l'ausilio di campioni secondo i loro adatti campi d'impiego. (C3)
Obiettivo di apprendimento 4.4: Scelgono i diversi tipi di raccoglitori rapidi e di cartelline di presentazione secondo il loro utilizzo con l'ausilio di campioni. (C3)
Obiettivo di apprendimento 4.5: Distinguono correttamente i diversi tipi di materie plastiche esistenti nel loro ramo e mostrano, con l'ausilio di esempi di prodotti rispettosi dell'ambiente alternativi alle materie plastiche. (C3)
Obiettivo di apprendimento 4.6: Mostrano le materie plastiche ecologicamente migliori prodotti alternativi con l'ausilio di due esempi. (C1)
Obiettivo di apprendimento 4.7: Impiegano proficuamente in esempi pratici campioni di prodotti e mezzi ausiliari per differenti tecniche di presentazione nell'ambito di corsi di formazione o di conferenza. (C3)
Obiettivo di apprendimento 4.8: Impiegano idoneamente diversi prodotti di pianificazione come planning di appuntamenti, planning da parete, lavagne planning ecc. a secondo dell'esempio pratico. (C3)

Area di apprendimento 5: Aiuto ufficio

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

Obiettivo di apprendimento 5.1: Mostrano in modo professionale le differenze d'impiego e i corrispondenti accessori basandosi su diversi campioni di piccoli apparecchi. (C1)

Obiettivo di apprendimento 5.2: Impiegano in modo professionale i diversi sistemi di leganti e di laminatura inclusi gli accessori adatti basandosi su differenti esempi pratici. (C3)

Obiettivo di apprendimento 5.3: Spiegano in modo professionale le proprietà dei diversi distruttori di atti tramite differenti esempi pratici includendo i diversi livelli di norme di sicurezza e di classi di protezione. (C2)

Obiettivo di apprendimento 5.4: Impiegano correttamente i diversi materiali di bricolage esistenti nel suo ramo e gli accessori adatti. (C3)

Obiettivo di apprendimento 5.5: Associano i prodotti dall'assortimento indicato alle giuste classi di pericolo di diritto dei prodotti chimici utilizzando i più importanti simboli di pericolo. (C3)

Obiettivo di apprendimento 5.6: Mostrano i possibili pericoli adoperando i diversi articoli da taglio. (C2)

Area di apprendimento 6: EED/Stampanti

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b; c1.ci4b; c2.ci1a

Obiettivo di apprendimento 6.1: Con l'aiuto di alcuni esempi descrivono in modo convincente i più importanti concetti basilari EED. (C2)

Obiettivo di apprendimento 6.2: Con l'aiuto di differenti campioni di prodotti spiegano in modo professionale le proprietà fondamentali dei diversi strumenti digitali. (C2)

Obiettivo di apprendimento 6.3: Con l'aiuto di diversi esempi pratici mostrano in modo professionale le differenze d'impiego nei sistemi di stampanti inclusi gli accessori adatti. (C1)

Obiettivo di apprendimento 6.4: Dimostrano in modo mirato le differenti tecniche di calcolo e le differenze d'uso nei gruppi di calcolatrici. (C2)

Obiettivo di apprendimento 6.5: Con l'aiuto di differenti esempi pratici indicano in modo competente le differenti funzioni e articoli accessori delle etichettatrici. (C1)

Obiettivo di apprendimento 6.6: Impiegano in modo competente e consapevole le fonti di energia esistenti nel suo ramo per i differenti apparecchi d'ufficio. (C3)

Obiettivi di apprendimento 6.7: Spiegano in modo plausibile lo smaltimento dei diversi prodotti nell'osservanza dell'ambiente. (C2)

Obiettivi di apprendimento 6.8: Con l'aiuto di campioni associano i differenti prodotti ergonomici alla idonea prevenzione dei rischi della salute. (C3)

Area di apprendimento 7: Dipingere/Disegnare

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci4a; c2.ci1b

Obiettivo di apprendimento 7.1: Descrivono in modo competente i rilevanti colori di pittura del ramo, la loro composizione e gli esatti metodi di trattamento. (C2)

Obiettivo di apprendimento 7.2: Usano correttamente i colori di pittura esistenti nel suo ramo e gli accessori adatti. (C2)

Area di apprendimento 8: Articoli di cuoio, di finta pelle e sintetici

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

Obiettivo di apprendimento 8.1: Associano i differenti prodotti esistenti nel ramo agli adatti gruppi di clienti e d'età. (C2)

Obiettivo di apprendimento 8.2: Spiegano in modo convincente con degli esempi le differenze di qualità e le proprietà particolari nei differenti articoli. (C2)

Obiettivo di apprendimento 8.3: Basandosi sulle etichette degli articoli spiegano in modo competente le necessarie istruzioni di cura. (C2)

Area di apprendimento 9: Libri per bambini, Puzzles, Globi, Giochi

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci3a

Obiettivo di apprendimento 9.1: Associano i differenti tipi di libri, di puzzles, di globi all'adatto gruppo d'età. (C2)

Obiettivo di apprendimento 9.2: Con l'aiuto di esempi spiegano in modo competente le differenze di qualità e l'impiego di libri per bambini, di puzzles, di globi e di giochi. (C2)

Obiettivo di apprendimento 9.3: Con l'aiuto di esempi descrivono l'uso dei libri per bambini, dei puzzles, dei globi e dei giochi. (C3)

Area di apprendimento 10: Personalizzate soluzioni di servizi e di clientela

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci3a; c2.ci2a; c2.ci3a

Obiettivo di apprendimento 10.1: Impiegano nelle esercitazioni i servizi relativi ai prodotti del ramo della cartoleria per far vivere ai clienti esperienze ricche di successo. (C3)

Obiettivo di apprendimento 10.2: Per gli articoli di cartoleria scelti associano in modo mirato le proprietà dei prodotti ai desideri dei clienti. (C3)

Area di apprendimento 11: Sicurezza del lavoro e protezione della salute

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.ci1a

Obiettivo di apprendimento 11.1: Con l'aiuto di esempi applicano le norme legali rilevanti del ramo nell'ambito della sicurezza per diversi prodotti di cartoleria. (C2)

Obiettivo di apprendimento 11.2: Citano le regole per la sicurezza del lavoro del ramo della cartoleria includendo le misure in caso di possibile pericolo. (C2)

Area di apprendimento 12: Presentazione della merce orientata verso il cliente / Esperienza per il cliente
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci2c; c2.ci2a; c2.ci3a
Obiettivo di apprendimento 12.1: Descrivono la corretta presentazione della merce del ramo della cartoleria. (C1)
Obiettivo di apprendimento 12.2: Basandosi su un esempio d'esercitazione, eseguono con efficacia una presentazione della merce. (C3)
Obiettivo di apprendimento 12.3: Basandosi su un esempio, raggruppano servizi specifici di prodotti e unità per le esigenze di un cliente nel campo della cartoleria. (C3)
Obiettivo di apprendimento 12.4: Basandosi su un esempio, motivano in modo mirato la necessità di misure orientate verso i clienti del ramo della cartoleria. (C3)

Area di apprendimento 13: Ricerche sugli sviluppi del ramo e dei prodotti
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci2a; c1.ci2b; c3.ci1a; c3.ci2a; c3.ci2b c3.ci3a
Obiettivo di apprendimento 13.1: Svolgono ricerche proattive sui più importanti sviluppi del ramo della cartoleria e li rappresentano graficamente utilizzando gli attuali trends nei differenti gruppi di merce. (C2)
Obiettivo di apprendimento 13.2: Basandosi su un esempio, impiegano le più importanti informazioni sulla situazione e sugli attuali temi del ramo della cartoleria per un colloquio di cliente. (C3)
Obiettivo di apprendimento 13.3: Con l'aiuto di prodotti scelti e di servizi, rappresentano in modo plausibile prognosi sugli sviluppi del ramo della cartoleria. (C4)
Obiettivo di apprendimento 13.4: Accertano in continuazione lo sviluppo durevole nel ramo della cartoleria e ne deducono una sensata conclusione. (C4)
Obiettivo di apprendimento 13.5: Impiegano in modo proficuo le informazioni acquisite durante le visite alle fiere e ai corsi di formazione di prodotti. (C3)

Area di apprendimento 14: Condurre impegnativi colloqui di clienti e di vendita nel commercio al dettaglio
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e1.ci1a; e1.ci1b; e1.ci1c; e1.ci5a
Obiettivo di apprendimento 14.1: Tramite un esempio spiegano in modo mirato e secondo la situazione le particolarità e le differenze specifiche del sortimento del ramo della cartoleria per un colloquio di vendita. (C3)
Obiettivo di apprendimento 14.2: Svolgono senza problemi esempi di esercitazione per reclamazioni impegnative del ramo della cartoleria. (C3)
Obiettivo di apprendimento 14.3: Eseguono con competenza colloqui con la clientela con diritti di garanzia. (C3)
Obiettivo di apprendimento 14.4: Argomentano in impegnativi colloqui di vendita basandosi con sicurezza sulle ampie conoscenze dei prodotti e dei servizi e presentano le loro soluzioni in modo convincente. (C3)

Area di apprendimento 15: Creare mondi d'esperienze orientati verso i prodotti e i servizi
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e2.ci1a; e2.ci2a; e2.ci4a
Obiettivo di apprendimento 15.1: Coordinano completamente le esperienze orientate sui prodotti e sui servizi del ramo della cartoleria. (C5)
Obiettivo di apprendimento 15.2: Basandosi su un esempio, pianificano completamente le esperienze orientate sui prodotti e sui servizi del ramo della cartoleria. (C3)
Obiettivo di apprendimento 15.3: Con l'aiuto di esempi del ramo della cartoleria, creano contributi su prestazioni di servizi su diversi canali. (C3)
Obiettivo di apprendimento 15.4: Tramite un esempio d'evento, motivano in modo mirato la necessità di misure orientate verso il cliente nel ramo della cartoleria. (C3)

Area di apprendimento 16: Creare avvenimenti per i clienti e promozioni di vendita
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e3.ci1a; e3.ci1b; e3.ci5a
Obiettivo di apprendimento 16.1: Pianificano esempi di concreti eventi di clienti e di promozioni di vendita su attuali tendenze nel ramo della cartoleria. (C3)
Obiettivo di apprendimento 16.2: Con l'aiuto di esempi pratici, mostrano quali fattori siano rilevanti per la creazione di esperienze specifiche del ramo. (C2)
Obiettivo di apprendimento 16.3: Presentano con un esempio un evento orientato sui clienti o una promozione di vendita dall'idea fino alla realizzazione nella squadra per il ramo della cartoleria. (C3)
Obiettivo di apprendimento 16.4: Analizzano in modo mirato un evento specifico del ramo o una promozione di vendita e ne deducono le misure orientate verso le soluzioni di miglioramento. (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 «Cartoleria»

Chur, 14 giugno 2021

Unione Svizzera delle Cartolerie

sig. Urs Suremann-Siegrist

Urs Suremann-Siegrist

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