

Ramo di formazione e d'esame Giocattoli

**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

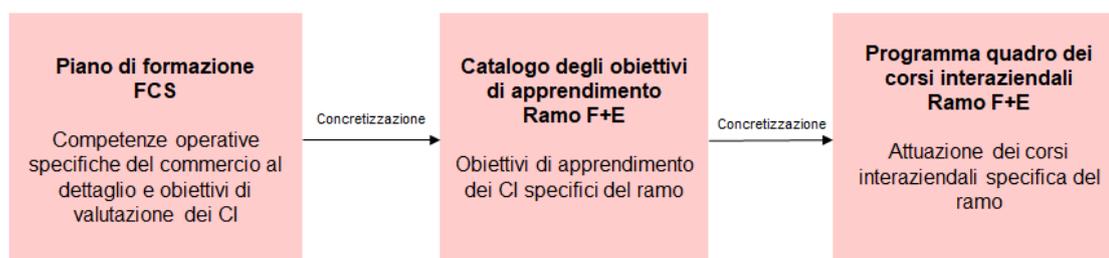
del 12 giugno 2020

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.ci2a; c1.ci3b; c1.ci4b
Obiettivo di apprendimento 1.1: Descrivono senza errori i più importanti compiti e obiettivi del ramo dei giocattoli. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.2: Rappresentano le particolarità dei differenti importanti fornitori, produttori e concorrenti del ramo dei giocattoli. (C)
Obiettivo di apprendimento 1.3: Rappresentano graficamente un'ampia panoramica con i più importanti gruppi di merce del ramo dei giocattoli. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.4: Per la ricerca di informazioni sul ramo e sui produttori concernenti i giocattoli scelgono in modo mirato i rilevanti canali. (C3)
Obiettivo di apprendimento 1.5: Ricercano proattive importanti informazioni sulla situazione e sugli attuali temi nel ramo dei giocattoli e inseriscono quest'ultimi nella situazione economica. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.6: Utilizzano efficacemente le informazioni acquisite dal ramo dei giocattoli per suscitare emozioni nella clientela utilizzando il metodo dei storytelling. (C3)
Obiettivo di apprendimento 1.7: Distinguono in modo proficuo i più importanti principi dell'organizzazione del lavoro con le disposizioni sul deposito e sulla conservazione. (C3)
Obiettivo di apprendimento 1.8: Spiegano conformemente alla situazione i rilevanti marchi ecologici del ramo dei giocattoli. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.9: Con l'aiuto di altri esempi mostrano i migliori prodotti ecologici alternativi alla plastica. (C1)
Obiettivo di apprendimento 1.10: Con l'aiuto di un esempio, spiegano in modo plausibile lo smaltimento dei prodotti nel rispetto dell'ambiente. (C2)

Area di apprendimento 2: Ambito creativo
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci3a
Obiettivo di apprendimento 2.1: Utilizzano in modo professionale gli articoli di pittura e disegno rilevanti del ramo e i corrispondenti accessori. (C3)
Obiettivo di apprendimento 2.2: Utilizzano correttamente i diversi materiali di bricolage esistenti nel loro ramo così come gli accessori adatti. (C3)
Obiettivo di apprendimento 2.3: Associano gli articoli dell'ambito creativo ai diversi gruppi d'età. (C3)

Area di apprendimento 3: Libri per bambini, puzzles, globi
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b; c1.ci3a
Obiettivo di apprendimento 3.1: Associano i diversi tipi di libri, di puzzles e di globi ai gruppi d'età adatti. (C2)
Obiettivo di apprendimento 3.2: Con l'aiuto di esempi, spiegano le differenze di qualità nei libri per bambini, nei puzzles e nei globi. (C2)
Obiettivo di apprendimento 3.3: In situazioni d'esercizio impiegano in modo proficuo e orientato verso la clientela i libri per bambini, i puzzles e i globi. (C3)
Area di apprendimento 4: Giochi

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b; c1.ci3a; c1.ci4a
Obiettivo di apprendimento 4.1: Con l'aiuto di esempi pratici, associano i diversi giochi alle corrette categorie di giochi e tipi di meccanismi. (C2)
Obiettivo di apprendimento 4.2: Per ogni obiettivo di gioco didattico, presentano un gioco adatto. (C2)
Obiettivo di apprendimento 4.3: Per ogni promozione d'apprendimento presentano un gioco adatto. (C2)
Obiettivo di apprendimento 4.4: Impiegano le particolarità dei differenti giochi elettronici dei rilevanti del ramo. (C3)
Obiettivo di apprendimento 4.5: Descrivono in modo figurativo i Live Action Roll Play (LARP). (C2)

Area di apprendimento 5: Pelouche
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b; c1.ci3a; c1.ci4b
Obiettivo di apprendimento 5.1: Dimostrano in modo figurativo le differenze di qualità dei diversi caratteri di pelouche. (C2)
Obiettivo di apprendimento 5.2: Associano con professionalità i diversi articoli di pelouche ai corrispondenti gruppi d'età. (C2)
Obiettivo di apprendimento 5.3: Con l'aiuto di un esempio di esercitazione, associano i diversi materiali di pelouche e di riempimento ai differenti tipi di clienti tenendo conto degli effetti sulla salute. (C4)
Obiettivo di apprendimento 5.4: Utilizzano in esempi pratici a secondo delle situazioni le necessarie disposizioni di sicurezza e di cura degli articoli di pelouche. (C3)

Area di apprendimento 6: Bambole
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b; c1.ci3a
Obiettivo di apprendimento 6.1: Presentano i diversi tipi di bambole inclusi gli accessori e le loro funzioni al gruppo d'età adatto. (C3)
Obiettivo di apprendimento 6.2: Distinguono in modo professionale i differenti produttori di bambole e le loro differenze qualitative. (C3)
Obiettivo di apprendimento 6.3: Impiegano secondo la situazione in esempi pratici le necessarie direttive di sicurezza e le istruzioni di cura degli articoli di bambole. (C3)
Obiettivo di apprendimento 6.4: Distinguono correttamente le differenti plastiche esistenti nel suo ramo così come le loro particolarità. (C2)

Area di apprendimento 7: Giocattolo di ruolo
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b; c1.ci3a
Obiettivo di apprendimento 7.1: Presentano i diversi giocattoli di ruolo per il corrispondente gruppo d'età tenendo conto del prezioso scopo didattico. (C3)
Obiettivo di apprendimento 7.2: Spiegano correttamente i materiali utilizzati per i giocattoli di ruolo. (C2)

Area di apprendimento 8: Giocattoli di legno, giocattoli per bébé e per bambini piccoli
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci3a; c1.ci4a; c1.ci4b

Obiettivo di apprendimento 8.1: Spiegano correttamente i materiali utilizzati nel ramo giocattoli di legno, giocattoli per beb  e per bambini piccoli includendo il giusto scopo d'uso. (C2)

Obiettivo di apprendimento 8.2: Presentano i diversi giochi per beb  e per bambini piccoli adatti ai corrispondenti gruppi d'et  e alle fasi di sviluppo. (C3)

Obiettivo di apprendimento 8.3: Con l'aiuto delle etichette degli articoli spiegano con competenza le necessarie disposizioni di sicurezza e le istruzioni di cura nell'ambito dei giocattoli di legno, per beb  e per bambini piccoli. (C2)

Area di apprendimento 9: Giocattoli outdoor

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

Obiettivo di apprendimento 9.1: Presentano i differenti giocattoli outdoor adatti ai corrispondenti gruppi d'et  e alle fasi di sviluppo. (C3)

Obiettivo di apprendimento 9.2: Con l'aiuto delle etichette degli articoli spiegano in modo competente le necessarie disposizioni di sicurezza e le istruzioni di cura nell'ambito dei giocattoli outdoor. (C2)

Obiettivo d'apprendimento 9.3: Distinguono i materiali usati per i giocattoli outdoor includendo i loro vantaggi e svantaggi. (C3)

Area di apprendimento 10: Veicoli per bambini, slitte

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

Obiettivo di apprendimento 10.1: Presentano i differenti veicoli per bambini e slitte adatti al corrispondente gruppo d'et  e alla statura considerando le capacit  motorie. (C3)

Obiettivo di apprendimento 10.2: Con l'aiuto delle etichette degli articoli, spiegano con competenza le necessarie disposizioni di sicurezza e istruzioni di cura nell'ambito dei veicoli per bambini. (C2)

Obiettivo di apprendimento 10.3: Distinguono correttamente i materiali impiegati per i veicoli per bambini e slitte includendo i loro vantaggi e svantaggi. (C3)

Area di apprendimento 11: Sperimentare, costruire

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c12.ci4a; c2.ci1a

Obiettivo di apprendimento 11.1: Spiegano dettagliatamente i requisiti dei differenti ambiti d'esperimenti di giochi di costruzione a secondo dell'et  e delle necessarie capacit  motorie includendo il valore generale di gioco e di apprendimento. (C2)

Obiettivo di apprendimento 11.2: Spiegano con competenza le direttive di sicurezza legali e le disposizioni concernenti i differenti ambiti d'esperimenti. (C1)

Obiettivo di apprendimento 11.3: Stabiliscono correttamente i materiali impiegati nei giochi di costruzione includendo i loro vantaggi e svantaggi. (C3)

Area di apprendimento 12: Modelli di collezione, giochi meccanici, macchine a vapore

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b

Obiettivo di apprendimento 12.1: Enumerano i differenti materiali per i modelli di collezione e i più importanti produttori. (C1)

Obiettivo di apprendimento 12.2: Associano correttamente le scale più usate ai modelli. (2)

Obiettivo di apprendimento 12.3: Spiegano professionalmente le specifiche caratteristiche d'attrezzatura dei giocattoli meccanici e delle macchine a vapore includendo la corretta messa in funzione. (C2):

Obiettivo di apprendimento 12.4: Spiegano in modo convincente le disposizioni di sicurezza per i giocattoli meccanici e le macchine a vapore. (C2)

Area di apprendimento 13: Componenti di costruzione

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b

Obiettivo di apprendimento 13.1: Distinguono professionalmente i differenti materiali di componenti di costruzione includendo gli accessori adatti. (C2)

Obiettivo di apprendimento 13.2: Spiegano in modo plausibile di volta in volta le scale e le loro conversioni. (C2)

Obiettivo di apprendimento 13.3: Motivano professionalmente i differenti gradi di difficoltà dei componenti di costruzione. (C3)

Obiettivo di apprendimento 13.4: Associano gli articoli del sortimento alle esatte classi di pericolo del diritto dei prodotti chimici includendo i più importanti simboli di pericoli. (C2)

Area di apprendimento 14: Pista di corse automobilistiche

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

Obiettivo di apprendimento 14.1: Spiegano ampiamente i differenti sistemi di piste di corse automobilistiche includendo i differenti elementi di rotaie e di possibilità di ampliamento. (C2)

Obiettivo di apprendimento 14.2: Spiegano dettagliatamente le differenti parti soggette ad usura dei veicoli così come i vantaggi e gli svantaggi delle differenti manopole. (C2)

Area di apprendimento 15: Costruzione di modello funzionale

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

Obiettivo di apprendimento 15.1: Spiegano dettagliatamente i requisiti dei differenti tipi di modelli funzionali per l'età e le necessarie capacità motorie utilizzando i differenti tipi di trazione. (C2)

Obiettivo di apprendimento 15.2: Spiegano dettagliatamente i differenti modi di costruzione utilizzando i differenti materiali, i tipi di comando e di frequenza. (C2)

Obiettivo di apprendimento 15.3: Enumerano ampiamente i differenti produttori e i loro tipi di offerte. (C1)

Obiettivo di apprendimento 15.4: Utilizzano con competenza le sorgenti d'energia esistenti nel suo ramo. (C3)

Area di apprendimento 16: Ferrovia

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

Obiettivo di apprendimento 16.1: Spiegano dettagliatamente i requisiti delle differenti ferrovie per l'età e le necessarie capacità motorie utilizzando i differenti tipi di motrici e i sistemi di comando. (C2)

Obiettivo di apprendimento 16.2: Associano correttamente di volta in volta le differenti scale e grandezze nominali al materiale su rotaie e ai binari includendo il tipo di corrente impiegato. (C4)

Obiettivo di apprendimento 16.3: Distinguono professionalmente i differenti tipi di materiale di binari così come il loro impiego e le possibilità di trazione. (C3)

Obiettivo di apprendimento 16.4: Spiegano ampiamente i differenti materiali su rotaie impiegati e i loro vantaggi e svantaggi includendo i loro elementi e le parti d'usura. (C2)

Obiettivo di apprendimento 16.5: Spiegano dettagliatamente le possibilità della costruzione dell'impianto. (C2)

Obiettivo di apprendimento 16.6: Enumerano differenti produttori e i loro tipi di offerte. (C1)

Area di apprendimento 17: Articoli per l'asilo e la scuola

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

Obiettivo di apprendimento 17.1: Associano le differenti borse e gli astucci per la scuola ai gruppi d'età adatti. (C2)

Obiettivo di apprendimento 17.2: Con l'aiuto di esempi, spiegano in modo convincente le differenze di qualità delle borse e degli astucci per la scuola. (C2)

Area di apprendimento 18: Soluzioni personalizzate di prestazioni e di servizio per la clientela

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

Obiettivo di apprendimento 18.1: Impiegano efficacemente le usuali prestazioni e i servizi alla clientela concernenti i prodotti del ramo dei giocattoli. (C3)

Obiettivo di apprendimento 18.2: Per gli articoli di giocattoli scelti, combinano in modo mirato le caratteristiche dei prodotti e i desideri dei clienti. (C3)

Area di apprendimento 19: Sicurezza del lavoro e protezione della salute

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.ci1a

Obiettivo di apprendimento 19.1: Con l'aiuto di esempi, applicano per differenti prodotti di giocattoli le rilevanti direttive legali del ramo nell'ambito della sicurezza. (C3)

Obiettivo di apprendimento 19.2: Citano senza errori le regole concernenti la sicurezza del lavoro includendo le misure in caso di possibile pericolo. (C2)

Area di apprendimento 20: Presentazione della merce / Esperienza cliente

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci2b; c2.ci2a; c2.ci3a

Obiettivo di apprendimento 20.1: Descrivono il corretto allestimento di una presentazione della merce.

Obiettivo di apprendimento 20.2: Basandosi su un esempio d'esercitazione, eseguono con efficacia una presentazione della merce. (C3)

Obiettivo di apprendimento 20.3: Basandosi sulle esigenze di clienti, presentano servizi specifici dei prodotti e caratteristiche nell'ambito del ramo dei giocattoli. (C3)

Obiettivo di costruzione 20.4: Servendosi di un esempio d'evento, motivano in modo mirato la necessità di misure orientate verso i clienti. (C3)

Area di apprendimento 21: Ricerche sugli sviluppi del ramo e dei prodotti

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c3.ci1a; c3.ci2a; c3.ci2b; c3.ci3a

Obiettivo di apprendimento 21.1: Svolgono ricerche sui più importanti sviluppi del ramo dei giocattoli e le rappresentano graficamente includendo gli attuali trends nei differenti gruppi di merce. (C3)

Obiettivo di apprendimento 21.2: Impiegano in modo mirato le più importanti informazioni sulla situazione e gli attuali temi del ramo dei giocattoli e riconoscono le possibilità e i pericoli. (C4)

Obiettivo di apprendimento 21.3: Con l'aiuto di prodotti scelti e di servizi rappresentano in modo plausibile le prognosi sugli sviluppi del ramo dei giocattoli. (C4)

Obiettivo di apprendimento 21.4: Accertano in continuazione lo sviluppo duraturo del ramo dei giocattoli e ne deducono una sensata conclusione. (C4)

Obiettivo di apprendimento: Impiegano in modo proficuo le informazioni acquisite durante le visite alle fiere e ai corsi di formazione dei fornitori del ramo dei giocattoli. (C3)

Area di apprendimento 22: Colloqui impegnativi di clienti e di vendita del commercio al dettaglio
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e1i1b; e1.ci1c; e1.ci.ci1a; e1.ci5a
Obiettivo di apprendimento 22.1: Svolgono ricerche in un esempio pratico per un colloquio di vendita sulle particolarità specifiche e differenze dei giocattoli e ne deducono soluzioni orientate verso il cliente.
Obiettivo di apprendimento 22.2: In impegnativi colloqui di vendita argomentano con sicurezza basandosi sulle loro ampie conoscenze dei prodotti e dei servizi del ramo dei giocattoli e presentano le loro soluzioni in modo convincente. (C3)
Obiettivo di apprendimento 22.3: Conducono con successo chiarimenti e ricerche impegnativi su prodotti e prestazioni usando le fonti d'informazioni specifiche del ramo dei giocattoli. (C3)
Obiettivo di apprendimento 22.4: Impiegano ampiamente in una impegnativa situazione d'esempio come in reclamazioni, riparazioni, rinvii o forniture di pezzi di ricambio le particolarità specifiche dei giocattoli. (C3)
Obiettivo di apprendimento 22.5: Spiegano le disposizioni legali per lo smaltimento dei prodotti rinviati secondo le direttive delle particolarità specifiche dei giocattoli. (C2)

Area di apprendimento 23: Creare mondi d'esperienze orientati sui prodotti e sui servizi
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e2.ci1a; e2.ci2a
Obiettivo di apprendimento 23.1: Spiegano ampiamente quali sono i decisivi fattori di successo nel ramo dei giocattoli per creare esperienza di cliente. (C2)
Obiettivo di apprendimento 23.2: Mostrano tramite un esempio d'esercitazione quali possibilità ci sono per far imparare ai clienti i prodotti e i servizi nel ramo dei giocattoli. (C3)
Obiettivo di apprendimento 23.3: Pianificano tramite un esempio di esercitazione una esperienza orientata verso il cliente per un prodotto standard o una prestazione di servizio standard nel ramo dei giocattoli. (C3)

Area di apprendimento 24: Impiego dei canali dei social media
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e2.ci4a
Obiettivo di apprendimento 24.1: Con l'aiuto di esempi pratici specifici del ramo dei giocattoli creano contributi sui servizi su differenti canali. (C3)
Obiettivo di apprendimento 24.2: Adottano i giusti strumenti nell'analisi di successo di un'attività di social media. (C3)

Area di apprendimento 25: Allestire avvenimenti di clienti e promozioni di vendita
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e3.ci1a; e3.ci1b; e3.ci5a
Obiettivo di apprendimento 25.1: Con l'aiuto di esempi pratici, mostrano quali sono i fattori rilevanti per l'allestimento di mondi d'esperienza specifici del ramo dei giocattoli. (C2)
Obiettivo di apprendimento 25.2: Pianificano con un esempio un evento specifico del ramo dei giocattoli o una promozione di vendita orientata verso i clienti e le risorse. (C3)
Obiettivo di apprendimento 25.3: Presentano con un esempio dall'idea fino alla realizzazione un evento orientato verso i clienti e specifico del ramo dei giocattoli o una promozione di vendita. (C4)
Obiettivo di apprendimento 25.4: Utilizzano in modo mirato strumenti per l'analisi di un evento specifico del ramo dei giocattoli o di una promozione di vendita e ne deducono le misure orientate verso la soluzione per il loro miglioramento. (C4)
Obiettivo di apprendimento 25.5: Applicano in un esempio le direttive aziendali concernente il coordinamento di un evento specifico del ramo dei giocattoli. (C3)
Obiettivo di apprendimento 25.6: Descrivono l'importanza della capacità del lavoro di squadra in rapporto a un evento specifico del ramo dei giocattoli. (C2)

