



Ausbildungs- und Prüfungsbranche Textil  
Branche de formation et d'examens textile  
Ramo di formazione e d'esame tessile

## **Ramo di formazione e d'esame Tessili**

---

### **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

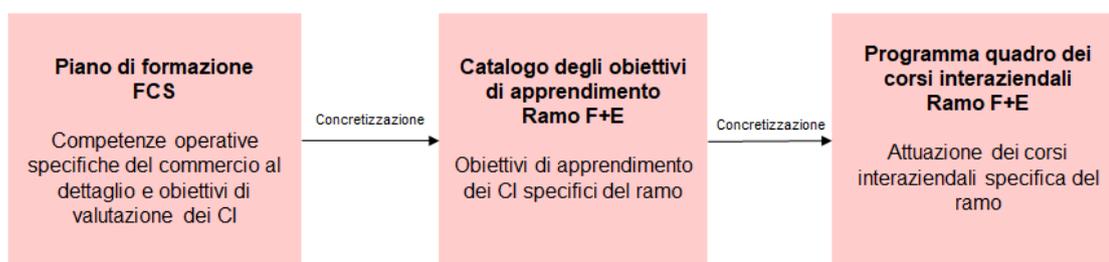
Valido a partire dall'inizio della formazione di base nel 2022

---

## 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.		
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):

<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)****Area di apprendimento 1: Nozioni di base**

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

Obiettivo di apprendimento 1.1: Descrivere l'aspetto che deve avere un Assistente del commercio al dettaglio. (C2)

Obiettivo di apprendimento 1.2: Spiegare la catena tessile. (C2)

Obiettivo di apprendimento 1.3: Ricercare in modo mirato, quali riviste/periodici sono rilevanti per il proprio settore. (C2)

Obiettivo di apprendimento 1.4: Utilizzare un linguaggio appropriato per il prodotto corrispondente. (C3)

Obiettivo di apprendimento 1.5: Spiegare l'origine del Denim. (C1)

Obiettivo di apprendimento 1.6: Enumerare i più importanti concorrenti del settore tessile. (C1)

**Area di apprendimento 2: Materiali tessili**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI1b; c1.CI2a; c1.CI4a

Obiettivo di apprendimento 2.1: Rappresentare graficamente una panoramica esauriente dell'assortimento dei prodotti del settore. (C2)

Obiettivo di apprendimento 2.2: Spiegare le differenze tra materie prime vegetali e animali, come pure tra fibre chimiche cellulosiche e sintetiche. (C2)

Obiettivo di apprendimento 2.3: Giustificare le caratteristiche qualitative dei diversi materiali. (C2)

**Area di apprendimento 3: Sostenibilità / Ecologia**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI4b; c3.CI1c

Obiettivo di apprendimento 3.1: Spiegare l'impatto ambientale odierno del settore tessile attraverso le differenti fasi di produzione, trasporto, uso e smaltimento. (C2)

Obiettivo di apprendimento 3.2: Descrivere le etichette e i marchi più importanti riferiti agli standard ecologici e sociali e spiegarne il significato. (C2)

Obiettivo di apprendimento 3.3: Spiegare con l'ausilio di esempi lo sviluppo della sostenibilità nel settore tessile. (C2)

**Area di apprendimento 4: Simboli per la cura/manutenzione e tipi di cura/manutenzione**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI4a; c1.CI4b

Obiettivo di apprendimento 4.1: Disegnare i simboli ufficiali/omologati per la cura dei tessuti (C1)

Obiettivo di apprendimento 4.2: Spiegare i diversi simboli per cura dei tessuti ed il relativo significato. (C2)

Obiettivo di apprendimento 4.3: Formulare con l'ausilio di un esempio pratico, consigli per la cura dei rispettivi materiali. (C2)

Obiettivo di apprendimento 4.4: Effettuare la manutenzione di alcuni materiali in modo pratico per poter fornire al cliente la miglior consulenza possibile. (C3)

Obiettivo di apprendimento 4.5: Definire con esempi concreti quali errori sono stati commessi durante la manutenzione. (C4)

Obiettivo di apprendimento 4.6: Fornire indicazioni dettagliate sul mantenimento e la cura dei prodotti più pregiati (C2)

**Area di apprendimento 5: Specifiche rilevanti per il settore (sicurezza sul lavoro, raccomandazioni, linee guida, leggi)**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.CI1a

Obiettivo di apprendimento 5.1: Descrivere i più importanti requisiti legali del settore (C2)

Obiettivo di apprendimento 5.2: Identificare i temi della sicurezza, della salute sul lavoro e della protezione dell'ambiente nel proprio settore (C3)

**Area di apprendimento 6: Fabbricazione**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI1b

Obiettivo di apprendimento 6.1: Spiegare la differenza tra materia grezza e filato con un esempio pratico. (C3)

Obiettivo di apprendimento 6.2: Descrivere le differenti caratteristiche essenziali nell'indossare dei prodotti filati e ritorti. (C2)

Obiettivo di apprendimento 6.3: Determinare le proprietà/caratteristiche dei prodotti tessuti e della maglieria spiegandone le differenze. (C3)

Obiettivo di apprendimento 6.4: Descrivere le possibilità delle forme di fabbricazione dei prodotti di maglieria. (C2)

Obiettivo di apprendimento 6.5: Enumerare le caratteristiche identificative dei tessuti in pile, tessuti doppi e composti (C1)

**Area di apprendimento 7: Etichette**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI1b

Obiettivo di apprendimento 7.1: Spiegare le abbreviazioni sulle etichette tessili per indicarne i materiali e le fibre utilizzate. (C1)

Obiettivo di apprendimento 7.2: Con un esempio pratico, spiegare il significato dei più importanti simboli/marchi di qualità tessile. (C2)

**Area di apprendimento 8: Descrizione generale delle stoffe e dei motivi/disegni**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI1b

Obiettivo di apprendimento 8.1: Indicare i nomi corretti dei materiali sulla base di tangibili campioni di stoffa (C1)

Obiettivo di apprendimento 8.2: Descrivere le caratteristiche essenziali dei motivi/disegni dei tessuti di cotone, lino, lana, seta, fibre sintetiche e artificiali. (C2)

**Area di apprendimento 9: Tagli e forme**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI1b; c1.CI3a; c2.CI2a

Obiettivo di apprendimento 9.1: Descrivere tagli e forme con termini tecnici corretti. (C1)

Obiettivo di apprendimento 9.2 Determinare i tagli e le forme di capi di abbigliamento concreti (tangibili). (C3)

Obiettivo di apprendimento 9.3: Utilizzare un esempio per assegnare un capo di abbigliamento ottimale e coordinato al corrispondente tipo di cliente. (C3)

**Area di apprendimento 10: Finissaggio/nobilitazione tessile**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.CI1b

Obiettivo di apprendimento 10.1: Giustificare il beneficio che il cliente trae dalle nobilitazioni dei tessuti. (C3)

Obiettivo di apprendimento 10.2: Spiegare in dettaglio i processi di finissaggio: tessile tintura e stampa. (C2)

Obiettivo di apprendimento 10.3: Effettuare la tintura e la stampa in modo pratico. (C3)

Obiettivo di apprendimento 10.4: Descrivere le differenze essenziali tra la tintura e la stampa. (C2)

**Area di apprendimento 11: Produzione di fibre ad alta tecnologia**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI4a; c1.CI4b

Obiettivo di apprendimento 11.1: Spiegare i diversi materiali e le diverse produzioni dell'abbigliamento funzionale. (C2)

Obiettivo di apprendimento 11.2: Spiegare le proprietà più importanti per ogni fibra tessile e l'utilizzo funzionale a beneficio del cliente. (C2)

**Area di apprendimento 12: Cuoio/ pelle / pelliccia / piumino / piume**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI1b; c1.CI4a

Obiettivo di apprendimento 12.1: Enumerare i tipi di cuoio/pelle più comuni. (C1)

Obiettivo di apprendimento 12.2: Riconoscere i diversi tipi di trattamento/finissaggio del cuoio. (C2)

Obiettivo di apprendimento 12.3: Determinare l'animale attraverso campioni tangibili della loro pelliccia. (C2)

Obiettivo di apprendimento 12.4: Spiegare le differenze qualitative essenziali di piumino e piume in termini di benefici per il cliente. (C2)

Obiettivo di apprendimento 12.5: Conoscere l'origine e le condizioni di allevamento dei prodotti di origine animale. (C2)

Obiettivo di apprendimento 12.6: Spiegare il possibile impatto ambientale della produzione di cuoio/pelle. (C2)

**Area di apprendimento 13: Strumenti di promozione delle vendite**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI2b; c1.CI3a

Obiettivo di apprendimento 13.1: Utilizzare un esercizio esemplificativo per enumerare gli strumenti di promozioni delle vendite nel settore tessile. (C2)

Obiettivo di apprendimento 13.2: Dimostrare la capacità di collegare i prodotti alle esigenze dei clienti. (C3)

**Area di apprendimento 14: Informazione Online**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.CI1a; c1.CI2a

Obiettivo di apprendimento 14.1: Utilizzare gli strumenti tecnologici più comuni per ottenere informazioni sul settore tessile (C3)

Obiettivo di apprendimento 14.2: Utilizzare i canali pertinenti per ricercare informazioni sul settore tessile ed i relativi produttori. (C3)

**Area di apprendimento 15: Sviluppo del settore tessile / settori correlati**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c3.CI1a

Obiettivo di apprendimento 15.1: Determinare i settori che sono collegati al settore tessile attraverso punti di interazione. (C2)

Obiettivo di apprendimento 15.2: Determinare l'importanza del settore tessile nel mercato Svizzero. (C3)

**Area di apprendimento 16: Codice d'abbigliamento e consulenza su colori/stile**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.CI2a; c2.CI3a

Obiettivo di apprendimento 16.1: Proporre il capo di abbigliamento adatto alle diverse occasioni. (C3)

Obiettivo di apprendimento 16.2: Usare un esempio per analizzare i vantaggi e gli svantaggi dei colori di un indumento. (C3)

Obiettivo di apprendimento 16.3: Analizzare i diversi stili con esempi pratici. (C3)

**Area di apprendimento 17: Trend/Tendenze**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c3.CI1a; c3.CI1b; c3.CI1c; c3.CI2a

Obiettivo di apprendimento 17.1: Analizzare le attuali novità e tendenze dei prodotti nel settore tessile. (C4)

Obiettivo di apprendimento 17.2: Descrivere l'attuale situazione economica e dimostrare di essere regolarmente informati su di essa. (C4)

Obiettivo di apprendimento 17.3: Fornire previsioni plausibili sugli sviluppi e le tendenze del settore tessile sulla base di prodotti o servizi selezionati. (C3)

Obiettivo di apprendimento 17.4: Illustrare le tendenze sulla base delle più importanti capitali della moda attraverso diversi canali informativi. (C3)

**Focalizzazione sul settore di riferimento**

I campi di apprendimento 18 - 24 verranno progettati in base al settore prescelto (abbigliamento femminile, maschile, bambino, tessili per la casa, mercerie, biancheria intima o sport). Tale settore è specificato nel programma quadro dei corsi interaziendali ed è indispensabile che venga considerato quale settore di riferimento.

---

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

<b>Area di apprendimento 25: Evidenziare i vantaggi per il cliente</b>
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e1.CI1a; e1.CI1b; e1.CI1c; e1.CI5a
Obiettivo di apprendimento 25.1: In una situazione esemplificativa delicata come reclami, riparazioni o resi; applicano le caratteristiche specifiche del settore e delle linee guida legali per la gestione dei prodotti resi. (C3)
Obiettivo di apprendimento 25.2: Utilizzano un esempio concreto di colloquio di vendita per dedurre le caratteristiche e le differenze specifiche del settore. (C4)
Obiettivo di apprendimento 25.3: Con l'ausilio di un esempio di colloquio di vendita impegnativo, presentano in modo convincente soluzioni orientate ai prodotti e ai servizi. (C3)
Obiettivo di apprendimento 25.4: Conducono indagini e ricerche esaurienti su prodotti e servizi utilizzando fonti di informazione specifiche del settore. (C3)

<b>Area di apprendimento 26: Tecniche di conversazione e psicologia della vendita</b>
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e1.CI1a; e1.CI1b
Obiettivo di apprendimento 26.1: Utilizzano giochi di ruolo per determinare i diversi tipi di clienti in base alle fasi della vita e alle esigenze (C4)
Obiettivo di apprendimento 26.2: Applicano le corrette tecniche di colloquio in esercizi esemplificativi per le conversazioni con i clienti esigenti. (C3)
Obiettivo di apprendimento 26.3: Utilizzando un esercizio esemplificativo, mostrano come applicare le tecniche di conversazione appropriate in situazioni delicate. (C3)
Obiettivo di apprendimento 26.4: Dimostrano le proprie capacità di osservazione e il proprio atteggiamento orientato al cliente con un esercizio esemplificativo. (C2)
Obiettivo di apprendimento 26.5: Con l'ausilio di un esempio pratico, illustrano il cambiamento di prospettiva in modo specifico alla situazione del cliente. (C3)
Obiettivo di apprendimento 26.6: Con esempi pratici dimostrano la propria capacità di lavorare in team/gruppo e il codice di condotta adeguato ad ogni situazione. (C3)
Obiettivo di apprendimento 26.7: Applicano le proprie capacità riflessive in una situazione d'esercizio per dei colloqui con i clienti in modo orientato agli obiettivi. (C3)

**Area di apprendimento 27: Il mondo dell'esperienza del settore tessile**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e2.CI1a; e2.CI2a; e2.CI4a

Obiettivo di apprendimento 27.1: Spiegano in dettaglio quali fattori di successo sono cruciali nel proprio settore per la creazione di un'esperienza per il cliente. (C2)

Obiettivo di apprendimento 27.2: Pianificano un'esperienza orientata al cliente per un prodotto o servizio standard nel proprio settore utilizzando un esercizio esemplificativo. (C3)

Obiettivo di apprendimento 27.3: Preparano dei commenti sui servizi dei diversi canali comunicativi sulla base di esempi pratici specifici del settore. (C3)

Obiettivo di apprendimento 27.4: Presentano le tendenze del settore tessile con impegno ed entusiasmo (C3)

Obiettivo di apprendimento 27.5: Utilizzano attivamente i social media per promuovere prodotti e servizi ai propri clienti in modo sostenibile. (C3)

Obiettivo di apprendimento 27.6: Utilizzando un esempio di colloquio di vendita, deducono le caratteristiche e le differenze specifiche del settore. (C4)

**Area di apprendimento 28: Eventi per clienti**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e3.CI1a; e3.CI1b; e3.CI5a

Obiettivo di apprendimento 28.1: Utilizzando esempi pratici, mostrano quali fattori sono rilevanti per la progettazione di eventi specifici del settore (sfilate di moda) o di promozioni commerciali. (C2)

Obiettivo di apprendimento 28.2: Con un esempio, pianificano un evento specifico del settore (sfilata di moda) o una promozione delle vendite in team ed in modo orientato al cliente, tenendo conto delle esigenze operative/aziendali. (C3)

Obiettivo di apprendimento 28.3: Sviluppano le proprie idee per concepire l'evento specifico del settore (sfilata di moda) o per la promozione delle vendite con resilienza e senso di responsabilità. (C4)

Obiettivo di apprendimento 28.4: Utilizzano gli strumenti per l'analisi di un evento specifico del settore (sfilata di moda) o di una promozione delle vendite in modo mirato all'obiettivo e ne ricavano misure per il loro miglioramento orientate alle soluzioni (C3)

---

#### **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 «Tessili»

Gelterkinden, 16 giugno 2021

Presidente Commissione Formazione Professionale

sig. Esther Spiess Portmann

Esther Spiess Portmann

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