

Formazione di base nel commercio al dettaglio

Programma nazionale per l'insegnamento della CULTURA GENERALE

Impiegati del commercio al dettaglio AFC

La Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità nel commercio al dettaglio si è espressa sul presente documento il 18 novembre 2020.

La Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera (FCS) si assume la responsabilità del programma d'insegnamento. La FCS ha emanato il programma d'insegnamento il 3 dicembre 2020.

Versione del 16 giugno 2021

Aggiornamenti del 4 luglio 2022 e del 23 novembre 2022

Indice

1	Introduzione	4
2	Linee guida pedagogiche	6
3	Obiettivi di formazione	8
3.1	Area di apprendimento Lingua e comunicazione	8
3.2	Area di apprendimento Società	9
4	Concezione linguistica.....	14
5	Griglia delle lezioni	17
6	Campi di competenze operative professionali e obiettivi di valutazione	18
6.1	Campo di competenze operative a: «Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti» (80 lezioni)	18
6.2	Campo di competenze operative b: «Gestione e presentazione di prodotti e servizi» (40 lezioni)	25
6.3	Campo di competenze operative c: «Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi» (40 lezioni)	27
6.4	Campo di competenze operative d: «Interazione nell'azienda e nel ramo» (40 lezioni).....	29
7	Temi e obiettivi di valutazione per il campo di competenze operative «Cultura generale»	33
7.1	Tema 01 «Inizio del tirocinio e portfolio» (20 lezioni)	33
7.2	Tema 02 «Stile di vita e rapporti sociali» (20 lezioni)	36
7.3	Tema 03 «Mega-tendenze» (28 lezioni)	38
7.4	Tema 04 «Possibilità di partecipazione attiva nella democrazia» (24 lezioni)	41
7.5	Tema 05 «Arte» (14 lezioni)	44
7.6	Tema 06 «Apprendimento permanente e portfolio» (26 lezioni)	45
7.7	Tema 07 «Indipendenza e finanze» (28 lezioni)	47
8	Procedura di qualificazione	51
8.1	Nota scolastica.....	51
8.1.1	Conoscenze teoriche e operazionali di cultura generale.....	51
8.1.2	Valutazione del processo	52
8.1.3	Calcolo della nota scolastica	52
8.2	Lavoro di approfondimento di cultura generale.....	53
8.2.1	Calcolo della nota del lavoro di approfondimento	54
8.3	Esame finale (orale)	54
8.3.1	Presentazione del profilo delle competenze e discussione	55

8.3.2	Attivazione di risorse in casi concreti.....	55
8.3.3	Calcolo della nota dell'esame finale	56
8.4	Nota complessiva.....	56
Allegato 1	Obiettivi di formazione	57
Bibliografia	71

1 Introduzione

Il «Programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale – Impiegati del commercio al dettaglio AFC» è uno strumento di gestione per la cultura generale nella formazione professionale di base di impiegata del commercio al dettaglio AFC e impiegato del commercio al dettaglio AFC. Giusta l'articolo 8 capoverso 4 dell'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (ordinanza in materia di formazione), parti dei contenuti di cultura generale nella scuola professionale sono impartiti con le conoscenze professionali nei campi di competenze operative professionali a – d. Il presente programma d'insegnamento concretizza sia questi contenuti integrati sia quelli di cultura generale non coperti dall'insegnamento delle conoscenze professionali. Quest'ultimi sono riassunti nel campo di competenze operative «Cultura generale». Con il programma d'insegnamento si garantisce che la cultura generale parzialmente integrata sia attuata in modo uniforme nelle scuole professionali e che gli obiettivi dell'insegnamento della cultura generale formulati qui di seguito siano completamente raggiunti.

I contenuti del programma nazionale d'insegnamento si basano sull'ordinanza della SEFRI sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale (ordinanza CG) e sul programma quadro per l'insegnamento della cultura generale nella formazione professionale di base (PQ-CG), entrambi i documenti sono del 27 aprile 2006. L'articolo 2 dell'ordinanza CG stabilisce gli obiettivi fondamentali dell'insegnamento della cultura generale.

¹ L'insegnamento della cultura generale permette di acquisire competenze fondamentali per orientarsi nella vita e nella società e per superare le sfide sia nella sfera privata sia in quella professionale.

² Persegue in particolare:

- a. lo sviluppo della personalità;
- b. l'integrazione sociale dell'individuo;
- c. la promozione delle capacità necessarie per imparare e per esercitare una professione;
- d. la promozione di conoscenze e capacità economiche, ecologiche, sociali e culturali che rendono la persona in formazione capace di contribuire a uno sviluppo sostenibile;
- e. la realizzazione delle pari opportunità per le persone in formazione di entrambi i sessi e per le persone in formazione con biografie formative o esperienze culturali diverse.

Il presente programma d'insegnamento è stato elaborato con i rappresentanti dell'organizzazione del mondo del lavoro «Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera (FCS)», della Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI), dei Cantoni, dell'Alta scuola pedagogica di Zurigo nonché dell'Istituto universitario federale per la formazione professionale (IUFFP). Giusta l'articolo 8 capoverso 5 dell'ordinanza in materia di formazione, il programma d'insegnamento è stato emanato da FCS sentito il parere della Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità nel commercio al dettaglio. La responsabilità dell'attuazione compete ai Cantoni e alle scuole professionali.

In caso di modifica del piano di formazione Impiegata del commercio al dettaglio / Impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità, dell'ordinanza CG oppure del programma quadro per l'insegnamento della cultura generale nella formazione professionale di base, l'organizzazione del mondo del lavoro «Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera» provvede ad aggiornare Il Programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale – Impiegati del commercio al dettaglio AFC» in collaborazione con i servizi competenti.

2 Linee guida pedagogiche

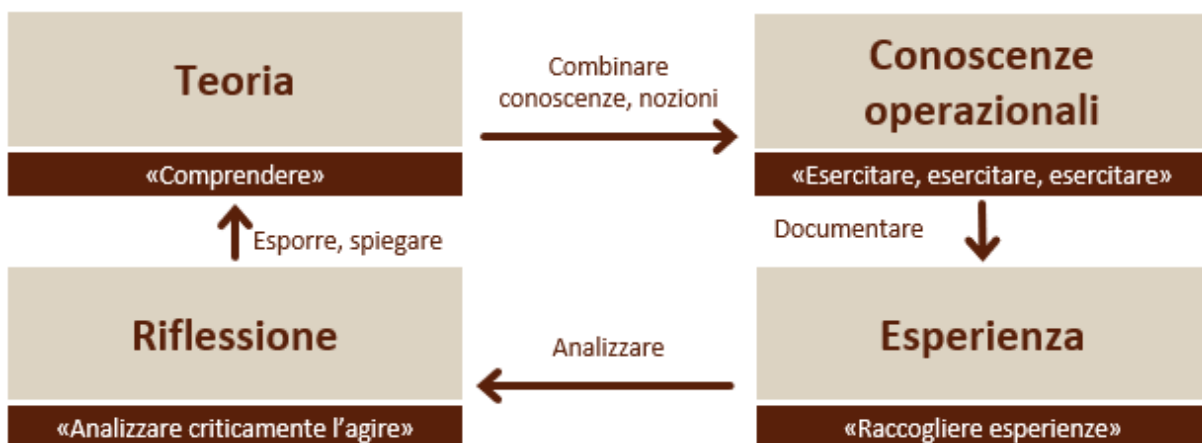
Nel «Programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale – Impiegati del commercio al dettaglio AFC» le linee guida pedagogiche del programma quadro per l'insegnamento della cultura generale nella formazione professionale di base (PQ-CG) sono state riprese e modificate come segue.

A Insegnamento orientato alle competenze operative

Una persona ha raggiunto la competenza operativa se è in grado di eseguire compiti e attività professionali di propria iniziativa e in maniera orientata ai risultati, corretta e flessibile (cfr. SEFRI, 2020). Un professionista orientato alle competenze operative si distingue per la padronanza con cui svolge il suo mestiere, come individuo maturo agisce responsabilmente nella vita personale, professionale e sociale.

Lo sviluppo delle competenze operative nel senso soprammenzionato richiede un processo di sviluppo mirato. Affinché le conoscenze acquisite non rimangano inattive, nell'ambito dell'orientamento alle competenze operative è necessario adottare pratiche (didattiche) che, combinando sapere teorico e sapere pratico, promuovono l'adozione di modelli che integrano pensiero e azione. Applicando questo saper fare in diversi contesti dell'ambito personale, professionale e sociale, le persone in formazione fanno esperienze e padroneggiano schemi d'azione dotandoli di un repertorio di possibili linee d'azione. Queste esperienze delle persone in formazione consentono lo sviluppo delle competenze operative richieste. Analizzando le proprie esperienze, si possono individuare punti forti e punti deboli dell'azione individuale e ricavarne obiettivi e misure di sviluppo personali (cfr. fig. 1).

Figura 1 Sviluppo olistico delle competenze (secondo il modello di Andersen e Krathwohl, 2001)



Per sviluppare le competenze operative in questo modo, occorrono condizioni di apprendimento che consentono alle persone in formazione di confrontarsi con l'oggetto dell'apprendimento in modo attivo, cooperativo e indipendente. Un insegnamento orientato alle competenze operative è finalizzato alle competenze descritte nel profilo professionale e di conseguenza non è strutturato per materie o discipline. Infatti, le persone in formazione acquisiscono le competenze auspiccate sulla base di tematiche specifiche che, tra l'altro, aggregano (tipiche) situazioni della vita personale, professionale e sociale.

Per questo motivo, molti obiettivi di formazione del PQ-CG interessano anche l'attività professionale delle persone in formazione, pertanto i campi di competenze operative professionali integrano molti obiettivi di formazione del PQ-CG determinandone l'orientamento alle competenze operative.

B Insegnamento orientato alle tematiche

Nell'insegnamento orientato alle tematiche le persone in formazione sono guidate al tema e, in generale, all'approccio a temi complessi, attraverso le proprie esperienze (cfr. Fauser et al., 2015). I temi si riferiscono alla realtà personale, professionale e sociale delle persone in formazione e, quanto ai contenuti, sono configurati nelle aree di apprendimento «Lingua e comunicazione» e «Società» del programma quadro per l'insegnamento della cultura generale. I temi del campo di competenze operative «Cultura generale» si articolano attorno agli 8 aspetti dell'area di apprendimento «Società» realizzando l'approccio interdisciplinare. La promozione della lingua legata all'area di apprendimento «Lingua e comunicazione» viene disciplinata nella concezione linguistica (cfr. capitolo 4).

Le attività di apprendimento assolvono diverse funzioni (es. esercitare, approfondire, applicare) e sono strutturate in modo diversificato affinché le persone in formazione possano coinvolgervi i propri interessi e acquisire competenze individuali. Le persone in formazione sono responsabili del proprio apprendimento, in altre parole organizzano il proprio processo di apprendimento in modo possibilmente autonomo.

Per gli obiettivi di formazione del PQ-CG che non si possono trattare nei campi di competenze operative professionali e non collegati con le attività professionali specifiche delle persone in formazione, l'approccio dell'insegnamento orientato alle tematiche offre la possibilità di svilupparli all'interno di tematiche nel campo di competenze operative «Cultura generale» (cfr. capitolo 7).

C Competenze per l'apprendimento permanente

Il campo di competenze operative «Cultura generale» mira a preparare le persone in formazione all'apprendimento permanente. È allora importante che abbiano occasioni per esercitarsi e fare esperienze. Per questo, nell'affrontare i temi si utilizzano metodi e tecniche che promuovono l'apprendimento autonomo. L'uso di metodi e tecniche diversificati, l'analisi del proprio processo di apprendimento e delle proprie esperienze nella sfera personale e sociale permettono lo sviluppo di competenze necessarie all'apprendimento permanente.

Con ogni tema del campo di competenze operative «Cultura generale» viene svolto conseguentemente il lavoro con il portfolio personale. Esso sostiene il proprio processo di apprendimento tramite la regolare analisi del potenziale sviluppo individuale nonché la formulazione di obiettivi e fasi di sviluppo personali (cfr. capitolo 7).

3 Obiettivi di formazione

I seguenti capitoli riassumono gli obiettivi di formazione del PQ-CG integrati nelle due aree di apprendimento «Lingua e comunicazione» e «Società». Il collegamento fra le aree di apprendimento è garantito avvalendosi della concezione linguistica esposta nel capitolo 4.

Nei capitoli 6 e 7 viene illustrata l'attuazione dell'approccio alla lingua attraverso il quale si vogliono promuovere gli obiettivi di formazione dell'area di apprendimento «Lingua e comunicazione». Dall'allegato 1 si evince quali sono gli obiettivi di valutazione sia dei campi di competenze operative professionali sia dei temi che coprono gli obiettivi di formazione dell'area di apprendimento «Società».

3.1 Area di apprendimento Lingua e comunicazione

Competenza linguistica ricettiva

Le persone in formazione capiscono le espressioni verbali e non verbali, importanti per loro nei contesti comunicativi della sfera personale, professionale e sociale. Si esercitano nella comprensione orale (comprensione all'ascolto) e in quella scritta (comprensione alla lettura) nonché nella comprensione della comunicazione non verbale. A questo fine ricorrono a metodi e strategie adeguati, che consentono loro di capire correttamente la lingua orale e scritta nonché il linguaggio del corpo e altre forme di comunicazione non verbale.

Competenza linguistica produttiva

Le persone in formazione comunicano a livello verbale e non verbale in contesti comunicativi della sfera personale, professionale e sociale, in maniera conforme alla situazione e all'interlocutore. Si esercitano nella comunicazione orale e scritta. A questo fine ricorrono a metodi e strategie adeguati, che consentono loro di comunicare efficacemente a livello verbale e non verbale.

Competenza linguistica normativa

Le persone in formazione rispettano le norme linguistiche e le convenzioni della comunicazione. Applicano norme linguistiche, regole della comunicazione e altri tipi di codici (mimica, gestualità, voce, abbigliamento ecc.) in funzione della situazione e dell'interlocutore. A questo fine ricorrono a metodi e strategie adeguati, che consentono loro di rispettare le norme linguistiche e le convenzioni della comunicazione.

3.2 Area di apprendimento Società

Aspetto Etica

Verificare l'agire morale

Le persone in formazione agiscono in situazioni sociali in maniera empatica e fanno propri i punti di vista altrui. In situazioni di incertezza morale riconoscono la propria intuizione morale, quella altrui e i comportamenti che ne risultano a valutano quest'ultimi in base a principi etici.

Decidere in presenza di conflitto di valori

Le persone in formazione accettano la sfida di decidere e agire di propria iniziativa se nel proprio ambito personale, professionale e sociale si presenta una situazione in cui sono minacciate l'integrità e la dignità delle persone e la salvaguardia dell'ambiente naturale. Si assumono la responsabilità per se stessi, per il loro prossimo e per la salvaguardia dell'ambiente naturale.

Negoziare delle decisioni morali

Le persone in formazione partecipano attivamente alle discussioni per giungere a decisioni morali. Difendono le proprie convinzioni morali in modo leale e le sviluppano confrontandole con altre convinzioni e con altri principi etici. Confrontano le proprie idee con la morale convenzionale.

Aspetto Identità e socializzazione

Comprendere l'equilibrio tra autonomia e appartenenza al gruppo sociale

Nella ricerca di una vita intensa, di riconoscimento e di appartenenza a un gruppo sociale, le persone in formazione esplorano e sviluppano la loro personalità tenendo conto della propria salute psicofisica, delle legittime esigenze degli altri e del rispetto reciproco.

Compiere scelte personali di vita e metterle in discussione

Nella propria vita e nei contesti professionali e sociali, le persone in formazione individuano degli spazi di affermazione della propria identità e vi operano scelte personali suscettibili di rinsaldare il loro ruolo di donna o di uomo nella società, che mettono in discussione attraverso il confronto con altre scelte possibili.

Individuare altri stili di vita e accettarli

Le persone in formazione riconoscono altre realtà culturali in un ambiente in cui ciascuno deve tener conto del diritto alla diversità e del rispetto dei diritti fondamentali; ne ammettono l'esistenza e le valutano con apertura e tolleranza, in funzione del proprio stile di vita.

Aspetto Cultura

Confrontarsi con l'influsso di forme di espressione culturale

Le persone in formazione diventano consapevoli degli influssi artistici ed estetici a livello mondiale e ne capiscono i diversi mezzi d'espressione culturale. Riconoscono le forme di espressione della cultura di massa e il loro impatto sul proprio ambiente di vita.

Elaborare tematiche della vita

Occupandosi di cultura, le persone in formazione vengono a conoscenza di tematiche fondamentali della vita e le discutono. Approfondiscono la conoscenza della propria cultura e di culture a loro estranee.

Dialogare sull'arte e sulla realtà

Occupandosi di opere d'arte, le persone in formazione riflettono sul proprio modo di percepire e di reagire, vi trovano possibilità di espressione e, dialogando con gli altri, ampliano la propria conoscenza della realtà.

Ampliare la propria capacità creativa ed espressiva

Le persone in formazione esercitano le proprie capacità creative ed espressive e le ampliano.

Aspetto Ecologia

Valutare problemi ecologici

Le persone in formazione analizzano il proprio comportamento e giudicano gli interventi sulla natura del proprio ambiente personale, professionale e sociale, nella prospettiva dello sviluppo sostenibile.

Formulare ipotesi di soluzioni ecologiche

Le persone in formazione formulano approcci risolutivi in relazione allo sfruttamento ecologico di energia, materie prime, acqua, aria o terreno nel loro ambiente personale e professionale e constatano che il comportamento ecologico migliora la qualità dell'ambiente o almeno ne impedisce il degrado.

Sviluppare possibilità di comportamento sostenibile

Le persone in formazione analizzano, in base a esempi concreti quali il consumo e la mobilità, i modelli comportamentali individuali e sociali riguardanti l'approccio con l'ambiente e con le risorse. Sviluppano possibilità di comportamento personale e sociale sostenibili.

Aspetto Politica

Analizzare questioni e problemi politici

Le persone in formazione analizzano le questioni e i temi politici d'attualità e riconoscono gli interessi e i valori delle persone coinvolte e le strategie adottate per farli rispettare. Confrontano queste ultime fra loro e ne valutano l'efficienza.

Acquisire dei valori e sviluppare delle opinioni politiche

Le persone in formazione prendono coscienza dei propri valori e delle proprie opinioni riguardo a temi sociopolitici. Sviluppano il proprio comportamento politico venendo a contatto con i valori e le opinioni di altre persone e riescono a riconoscere il contesto politico di appartenenza. Sviluppano le proprie riflessioni per farsi un proprio quadro di riferimento etico.

Partecipare alla vita politica

Le persone in formazione possiedono dei punti di riferimento per orientarsi nella politica svizzera (Confederazione, Cantoni e Comuni), europea e internazionale. Riconoscono la possibilità a loro disposizione di partecipare attivamente alla vita politica. Di fronte a un problema politico, le persone in formazione sono in grado di sviluppare una strategia pertinente per difendere i propri interessi in un'ottica civica.

Condividere opinioni politiche

Grazie alla loro conoscenza degli ambiti internazionali, associativi e politici, le persone in formazione sono in grado di esercitare i propri diritti e partecipare agli altri eventi politici, manifestando così il proprio interesse per la vita della comunità.

Aspetto Diritto

Comprendere la logica giuridica

Le persone in formazione colgono il funzionamento e i meccanismi delle istituzioni e degli strumenti giuridici propri della nostra società. Ne riconoscono l'influenza su di essa e ragionano secondo questa logica per comprendere l'universo in cui vivono.

Analizzare le norme giuridiche

Le persone in formazione riconoscono le regole giuridiche importanti per la società. Identificano i valori e le logiche soggiacenti a tali regole e giudicano la pertinenza di queste ultime per la società in cui vivono, in particolare in una prospettiva storica.

Sviluppare le riflessioni sulla base di informazioni giuridiche

Le persone in formazione identificano, ricostruiscono e interpretano le informazioni importanti in situazioni di conflitto. Sviluppano le loro argomentazioni per giungere a una valutazione del caso e decidere se è necessario rivolgersi a uno specialista.

Applicare norme giuridiche

In situazioni importanti sul piano giuridico, le persone in formazione distinguono tra gli interessi degli uni e degli altri e capiscono chi e in che modo trae vantaggio dall'applicazione del diritto. Sanno fare ricorso alle norme giuridiche per tutelare i propri interessi e trovare soluzioni socialmente accettabili ai conflitti esistenti.

Aspetto Tecnologia

Analizzare l'influsso delle tecnologie

Le persone in formazione analizzano l'influsso che le tecnologie esercitano sull'ambiente personale, professionale e sociale e ne giudicano gli effetti.

Giudicare opportunità e rischi

Le persone in formazione giudicano le opportunità, i rischi e i limiti delle conquiste tecnologiche nell'ambito personale, professionale e sociale.

Usare le tecnologie dell'informazione e della comunicazione

Le persone in formazione studiano gli effetti delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione e usano tali mezzi in modo opportuno.

Aspetto Economia

Trovarsi nelle vesti di consumatore responsabile

Nelle vesti di consumatori, le persone in formazione scelgono quali delle loro necessità possono soddisfare con le proprie limitate risorse. Utilizzano strumenti adeguati a impiegare i propri mezzi finanziari in modo responsabile.

Analizzare i propri ruoli nell'interazione con i diversi attori

Le persone in formazione studiano l'interazione di diversi attori nell'attività economica, valutano la propria situazione economica e sanno difendere i propri interessi nei diversi ruoli assunti (lavoratore, locatario, contribuente ecc.).

Vedere la propria azienda come produttore e operatore nell'economia globale

Le persone in formazione analizzano le aspettative delle diverse categorie di persone nei confronti di un'azienda e i conseguenti conflitti di obiettivi. Analizzano l'impatto di sviluppi economici sul proprio settore, sulla propria azienda e sulla propria persona.

Giudicare principi e sviluppi economici

Le persone in formazione analizzano in base a esempi concreti il problema economico di fondo della scarsità di risorse. Giudicano gli effetti della determinazione dei prezzi e del meccanismo di mercato, dell'intervento statale e delle dipendenze e interdipendenze a livello internazionale.

4 Concezione linguistica

Le competenze linguistico-comunicative svolgono un ruolo centrale per gli impiegati del commercio al dettaglio: ecco perché lo sviluppo di queste competenze occupa una posizione rilevante già nei campi di competenze operative professionali. Lo sviluppo della lingua non deve rimanere limitato all'ambito professionale, ma deve estendersi anche a quello personale e sociale. In seguito alla stretta interdipendenza dei settori è stata definita la seguente concezione linguistica.

La lingua è

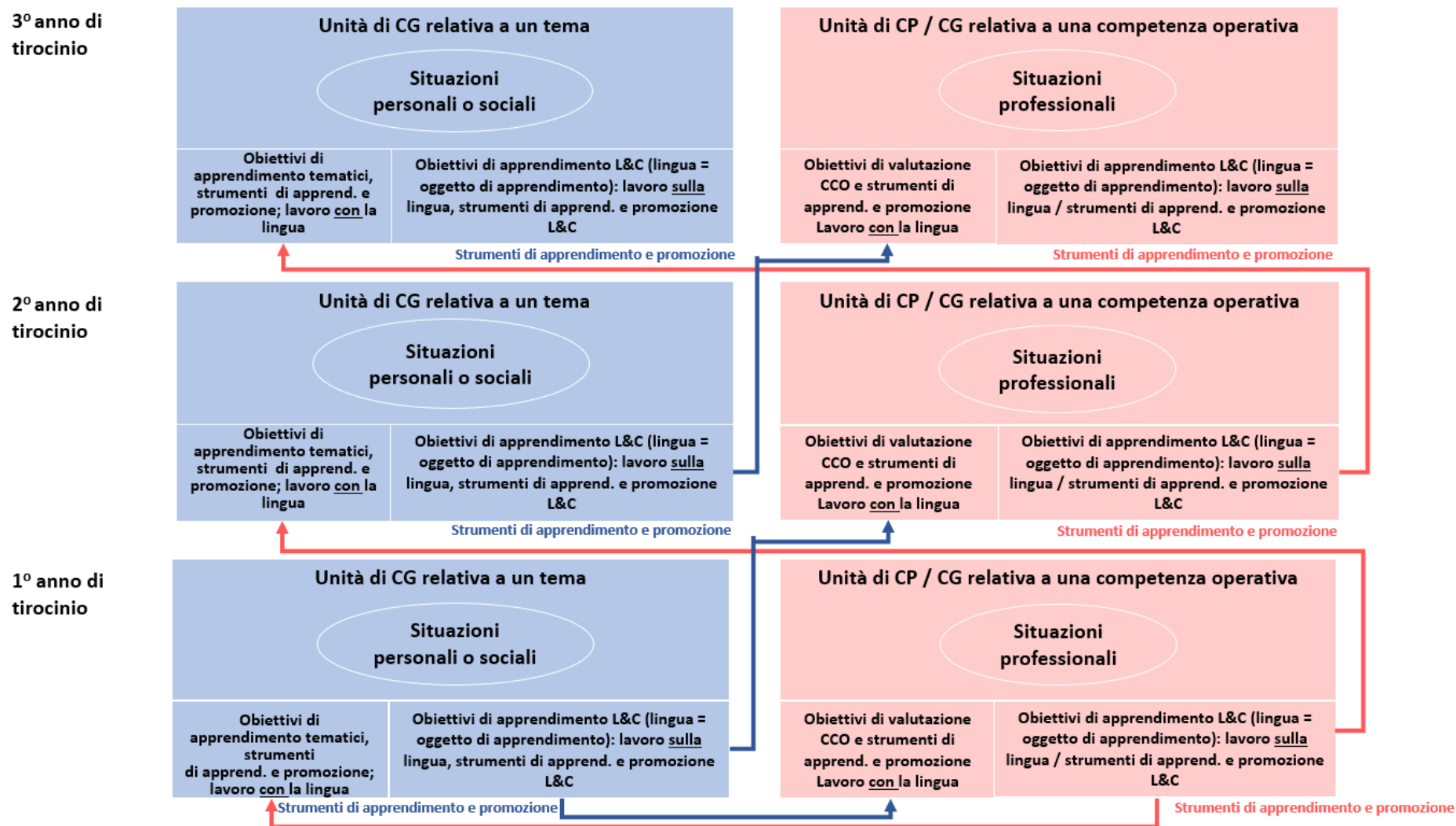
- oggetto d'apprendimento («focus on form», lavoro **sulla** lingua) e
- strumento per far fronte a situazioni di necessità nell'ambito privato, professionale e sociale («focus on meaning», lavoro **con** la lingua)
(cfr. Schori Bondeli et al., 2017).

Come mostra la figura 2, le persone in formazione lavorano **sulla** lingua e **con** la lingua sia nella cultura generale sia nei campi di competenze operative professionali.

Solamente lavorando sistematicamente **sulla** lingua, le persone in formazione sviluppano le proprie competenze linguistico-comunicative. L'insegnamento nelle scuole professionali si riallaccia alle competenze sviluppate nella scuola dell'obbligo (cfr. Conferenza dei direttori cantonali della pubblica educazione della Svizzera tedesca, 2014). Di conseguenza, il compito degli insegnanti delle scuole professionali consiste nel consolidare, approfondire e ampliare le competenze linguistico-comunicative sviluppate nella scuola dell'obbligo. Vengono attuate sequenze didattiche in cui le persone in formazione si focalizzano su tali competenze linguistico-comunicative. L'insegnamento è incentrato sullo sviluppo e sull'impiego di metodi e tecniche (strategie di apprendimento, tecniche di apprendimento e di lavoro). Gli insegnanti utilizzano contesti situazionali sia in quanto forniscono «materiale linguistico» sia perché possono facilmente far recepire alle persone in formazione l'utilità delle competenze che stanno promuovendo. Di regola, le competenze linguistico-comunicative che risultano centrali nelle situazioni professionali sono sviluppate nei campi di competenze operative professionali.

Le competenze linguistico-comunicative acquisite nei campi di competenze operative professionali devono essere impiegate anche nel campo di competenze operative «Cultura generale» e viceversa. Lavorando **con** la lingua in diversi ambiti della vita e applicando ripetutamente i metodi e le tecniche, le persone in formazione possono consolidare e approfondire le proprie competenze linguistico-comunicative. Le persone in formazione si sviluppano ulteriormente secondo una sorta di spirale (cfr. figura 2).

Figura 2 Struttura della lingua nel campo di competenze operative «Cultura generale» e nei campi di competenze operative professionali



Lo sviluppo di competenze richiede da un lato la trasmissione di basi, metodi e tecniche e, dall'altro, un campo d'applicazione in cui esercitarsi e acquisire sempre più esperienza e sicurezza. Le basi, i metodi e le tecniche sono promossi nei campi di competenze operative professionali e/o nell'insegnamento orientato alle tematiche del campo di competenze operative «Cultura generale» (cfr. capitoli 6 e 7).

5 Griglia delle lezioni

La griglia delle lezioni mostra in quali campi di competenze operative (CCO) e in che misura si svolge l'insegnamento della cultura generale. Come si evince dalla seguente tabella, una parte rilevante dell'insegnamento della cultura generale è integrato nei campi di competenze operative *professionali*.

1° anno di tirocinio	2° anno di tirocinio	3° anno di tirocinio
Integrato nei CCO <i>professionali</i> 80 lezioni , di cui	Integrato nei CCO <i>professionali</i> 80 lezioni , di cui	Integrato nei CCO <i>professionali</i> 40 lezioni , di cui
CCO a 40 lezioni	CCO a 20 lezioni	CCO a 20 lezioni
CCO b -	CCO b 20 lezioni	CCO b 20 lezioni
CCO c 20 lezioni	CCO c 20 lezioni	CCO c -
CCO d 20 lezioni	CCO d 20 lezioni	CCO d -
CCO «Cultura generale» 40 lezioni , di cui	CCO «Cultura generale» 40 lezioni , di cui	CCO «Cultura generale» 80 lezioni , di cui
Tema 01 «Inizio del tirocinio e portfolio» <i>Lavoro con il portfolio</i> 20 lezioni	Tema 03 «Mega-tendenze» <i>Lavoro con il portfolio</i> 14 lezioni	Tema 06 «Apprendimento permanente e portfolio» <i>Lavoro con il portfolio</i> 26 lezioni
Tema 02 «Stile di vita e rapporti sociali» <i>Lavoro con il portfolio</i> 20 lezioni	Tema 04 «Possibilità di partecipazione attiva nella democrazia» <i>Lavoro con il portfolio</i> 12 lezioni	Tema 03 «Megatendenze» <i>Lavoro con il portfolio</i> 14 lezioni
	Tema 05 «Arte» <i>Lavoro con il portfolio</i> 14 lezioni	Tema 04 «Possibilità di partecipazione attiva nella democrazia» <i>Lavoro con il portfolio</i> 12 lezioni
		Tema 07 «Indipendenza e finanze» <i>Lavoro con il portfolio</i> 28 lezioni
120 lezioni	120 lezioni	120 lezioni

6 Campi di competenze operative professionali e obiettivi di valutazione

In questo capitolo sono presentati gli obiettivi di valutazione contenuti nei campi di competenze operative professionali e che hanno un riferimento con la cultura generale.

Area di apprendimento «Lingua e comunicazione»

Coinvolgendo nell'insegnamento specifico della professione i campi d'applicazione presentati nelle seguenti tabelle nonché gli strumenti di apprendimento e promozione si attuano gli obiettivi di formazione dell'area di apprendimento «Lingua e comunicazione» del PQ-CG (cfr. Schori Bondell, 2019).

Area di apprendimento «Società»

Nell'allegato 1 si illustra come viene garantito il raggiungimento degli obiettivi di formazione dell'area di apprendimento «Società». Per questo motivo nel piano di formazione viene presentato il riferimento con gli obiettivi di valutazione.

6.1 Campo di competenze operative a: «Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti» (80 lezioni)

La numerazione comprende le seguenti indicazioni: a1.sp1b = Campo di competenze operative (a1), scuola professionale (sp), numero dell'obiettivo aziendale (1) e numerazione dell'obiettivo scolastico (b)

Competenze operative	Obiettivi di valutazione con riferimento alla cultura generale	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
a1: Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio	a1.sp1a: Applicano i principali aspetti del primo contatto con il cliente. (C3) a1.sp1b: Utilizzano in modo mirato la comunicazione non verbale. (C3)	Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali, test d'ascolto) Informare (descrizione, presentazione) Discutere (colloquio) Scambio epistolare (lettera commerciale, e-mail)	- Didattizzazione orientata ai contenuti - Domande precedute da particelle interrogative - Moduli di testo e loro funzione

Competenze operative	Obiettivi di valutazione con riferimento alla cultura generale	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
	<p>a1.sp2a: Applicano in funzione dei destinatari le forme e le tecniche di comunicazione più frequenti. (C3)</p> <p>a1.sp2b: Utilizzano in funzione della situazione i consueti canali di comunicazione. (C3)</p> <p>a1.sp4a: Reagiscono ai segnali della comunicazione verbale e non verbale di un interlocutore. (C4)</p> <p>a1.sp5a: Comunicano in modo convincente oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)</p>	<p>Parlar e scrivere in modo adeguato alla situazione</p> <p>Parlare e scrivere correttamente</p> <p>Comunicazione non verbale</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Frasi formali - Lista di controllo per le lettere commerciali - Strategie comunicative (chiarire l'obiettivo / l'interesse) - Registri - Norme (maiuscolo: forme di cortesia e nomi: verifiche dei nomi)
<p>a2: Analizzare il bisogno del cliente nel commercio al dettaglio e presentare soluzioni</p>	<p>a2.sp1a: Costruiscono un'atmosfera di fiducia nei confronti dei clienti. (C3)</p> <p>a2.sp2a: Applicano la metodologia di analisi dei bisogni dei clienti. (C3)</p> <p>a2.sp2b: Nell'analisi dei bisogni applicano le tecniche di porre domande e le tecniche di colloquio di uso corrente. (C3)</p> <p>a2.sp3a: Impiegano le tecniche di comunicazione per argomentare con convinzione su benefici e vantaggi per il cliente. (C3)</p>	<p>Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali, test d'ascolto)</p> <p>Leggere e interpretare testi non lineari (tabelle, grafici, ipertesti)</p> <p>Informare (descrizione, presentazione)</p> <p>Argomentare (discussione, presentazione)</p> <p>Storytelling</p> <p>Discutere (colloquio)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tecniche di prendere appunti (che cosa + verbo) - Domande precedute da particelle interrogative - Domande aperte e chiuse - Elementi per una comunicazione amichevole (ascoltare attentamente: parafrasare, informarsi ulteriormente, riassumere) - Mezzi di espressione per fatti e opinioni

Competenze operative	Obiettivi di valutazione con riferimento alla cultura generale	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
	<p>a2.sp3b: Giustificano le differenze di prezzo e i cambiamenti di prezzo nei confronti dei clienti. (C3)</p> <p>a2.sp3c: Applicano in funzione dei destinatari la metodologia dello storytelling. (C3)</p> <p>a2.sp5a: Identificano i principali aspetti di una positiva esperienza di acquisto. (C3)</p> <p>a2.sp7a: Comunicano in modo convincente oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Mezzi di strutturazione del testo - Strategie per informarsi ulteriormente (anche in altre lingue nazionali) - Rispettare le norme (maiuscolo-minuscolo, verifiche dei nomi, doppie consonanti, uso della virgola)
<p>a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli</p>	<p>a3.sp1a: Riconoscono il momento giusto per concludere un colloquio di vendita. (C3)</p> <p>a3.sp1b: Applicano la metodologia relativa alla conclusione e al seguito di un colloquio di vendita. (C3)</p> <p>a3.sp1c: Attuano le basi giuridiche importanti nella conclusione e nel seguito di una vendita. (C3)</p> <p>a3.sp2a: Illustrano i metodi di pagamento di uso corrente. (C2)</p> <p>a3.sp2b: Compilano i formulari importanti per la vendita. (C3)</p> <p>a3.bs2c: Con l'aiuto di appropriate forme di comunicazione presentano</p>	<p>Informare (formulario, descrizione, riassunto, presentazione)</p> <p>Argomentare (dichiarazione, presentazione)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mezzi di espressione per spiegazioni e giustificazioni - Mezzi di espressione per fatti e opinioni - Moduli di testo - Registro linguistico - Fase di argomentazione 2/4 - Adattare modelli / formulari

Competenze operative	Obiettivi di valutazione con riferimento alla cultura generale	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
	<p>i programmi di uso corrente per fidelizzare la clientela. (C3)</p> <p>a3.sp3a: Calcolano l'importo dell'imposta sul valore aggiunto. (C3)</p> <p>a3.sp3b: Spiegano i diversi cambiamenti di prezzo. (C2)</p> <p>a3.sp3c: Calcolano cambiamenti di prezzo. (C3)</p> <p>a3.sp3d: Calcolano i prezzi con l'aiuto del corso di cambio. (C3)</p> <p>a3.sp6a: Identificano i principali elementi di un'esperienza positiva finale per il cliente. (C3)</p> <p>a3.sp7a: Analizzano il loro comportamento nei colloqui di vendita e consulenza e ne ricavano possibili sviluppi. (C4)</p> <p>a3.sp8a: Comunicano in modo convincente oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)</p>		
<p>a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali</p>	<p>a4.sp1a: Rispondono oralmente e per iscritto alle richieste dei clienti. (C3)</p> <p>a4.sp2a: Scelgono gli strumenti e i canali di comunicazione in modo</p>	<p>Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali, test d'ascolto)</p> <p>Informare (presentazione)</p> <p>Scambio epistolare (lettera commerciale, e-mail, iscrizione in Internet)</p>	<p>- Domande precedute da particelle interrogative</p> <p>- Frasi formali per lettere commerciali</p>

Competenze operative	Obiettivi di valutazione con riferimento alla cultura generale	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
	<p>che i contenuti abbiano il miglior effetto possibile. (C3)</p> <p>a4.sp2b: Nell'utilizzo dei consueti canali di comunicazione rispettano le basi giuridiche, in particolare la protezione dei dati e il diritto d'autore. (C3)</p> <p>a4.sp4a: Utilizzano i social media. (C3)</p> <p>a4.sp4b: Riconoscono l'efficacia della loro presenza personale sui social media e la organizzano come un professionista. (C4)</p> <p>a4.sp5a: Comunicano in modo convincente oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)</p>	<p>Discutere (blog)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Scegliere e adattare modelli di lettere - Rispettare le norme (maiuscolo-minuscolo, verifiche dei nomi, doppie consonanti, uso della virgola) - Lista di controllo per presentazioni - Cambio di portavoce
<p>a5: Instaurare e mantenere la fidelizzazione dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali</p>	<p>a5.sp1a: Illustrano in modo convincente le caratteristiche e i benefici di relazioni a lungo termine con i clienti nonché degli abituali programmi di fidelizzazione della clientela. (C2)</p> <p>a5.sp1b: Descrivono in funzione dei clienti le interrelazioni ecologiche e le basi della sostenibilità. (C2)</p>	<p>Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali, test d'ascolto)</p> <p>Argomentare (dichiarazione, commento, presentazione)</p> <p>Scambio epistolare (lettera commerciale, e-mail)</p> <p>Parlare e scrivere in modo corretto e adeguato alla situazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Strategie di lettura (domande precedute da particelle interrogative, schema grafico dei capoversi, tema + informazione principale = dichiarazione di base) - Fase di argomentazione 4 - Lista di controllo per lettere commerciali - Registri

Competenze operative	Obiettivi di valutazione con riferimento alla cultura generale	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
	<p>a5.sp4a: Applicano le regole del feedback in funzione della soluzione. (C3)</p> <p>a5.sp4b: In caso di reclami applicano la metodologia procedurale. (C3)</p> <p>a5.sp4c: In caso di reclami applicano, in funzione della situazione, le basi giuridiche e le possibilità della comprensione, benevolenza e dell'attenzione. (C3)</p> <p>a5.sp7a: Comunicano in modo convincente oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Scegliere e adattare modelli di lettere - Rispettare le norme (maiuscolo-minuscolo, verifiche dei nomi, doppie consonanti, uso della virgola)
<p>a6: Comunicare in situazioni complesse del commercio al dettaglio</p>	<p>a6.sp1a: Nel caso di una situazione di vendita interculturale agiscono in modo appropriato. (C3)</p> <p>a6.sp2a: Illustrano le basi giuridiche nel rapporto fra clienti e negozio di vendita. (C2)</p> <p>a6.sp3a: Nelle situazioni conflittuali applicano metodi di soluzione appropriati. (C3)</p> <p>a6.sp5a: Reagiscono e comunicano con sicurezza in un caso sospetto. (C3)</p>	<p>Informare (descrizione, presentazione)</p> <p>Argomentare (discussione, presentazione)</p> <p>Scambio epistolare (lettera commerciale, e-mail)</p>	<p>Rispettare le norme (ostacoli rappresentati dalle forme dialettali)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementi di comunicazione (strategia del cambio di portavoce, della garanzia di comprensione, della cooperazione e relativi mezzi di espressione) - 4 fasi secondo il modello Rosenberg

Competenze operative	Obiettivi di valutazione con riferimento alla cultura generale	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
	a6.sp6a: Analizzano come hanno attuato comunicazioni impegnative nei processi aziendali di lavoro e presentano in modo convincente le proprie idee di miglioramento. (C4)		- Mezzi di espressione per conflitti e opinioni

6.2 Campo di competenze operative b: «Gestione e presentazione di prodotti e servizi» (40 lezioni)

Competenze operative	Obiettivi di valutazione con riferimento alla cultura generale	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
b1: Attuare compiti nel processo di gestione della merce	b1.sp1a: Spiegano le consuete fonti di approvvigionamento e i rispettivi canali commerciali. (C2) b1.sp1c: Applicano l'abituale metodologia procedurale in caso di fornitura di merce difettosa o sbagliata. (C3) b1.sp10b: Illustrano forme efficienti di collaborazione nell'approvvigionamento e nella vendita di merce. (C2) b1.sp12a: Applicano le principali disposizioni del diritto del lavoro. (C3) b1.sp12b: Applicano le misure di sicurezza sul lavoro e di protezione della salute che si devono rispettare nei processi di lavoro. (C3) b1.sp13c: Attuano le correnti misure di ecologia e sostenibilità. (C3)	Ascoltare / leggere testi lineari (testi legali, istruzioni) Descrizione	<ul style="list-style-type: none"> - Strategie di lettura - Formulazione "se ...allora" per collegamenti causali e testi legali - Mezzi di espressione per descrivere e confrontare

Competenze operative	Obiettivi di valutazione con riferimento alla cultura generale	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
	b1.sp14a: Analizzano il proprio comportamento a rischio nei processi di lavoro e ne ricavano misure appropriate. (C4)		
b2: Presentare prodotti e servizi nel commercio al dettaglio in funzione dei clienti	b2.sp4a: Illustrano con quali media e quali mezzi ausiliari tecnici è possibile creare un'esperienza emozionale per i clienti. (C2)	Informare (descrizione, presentazione) Argomentare (presentazione)	<ul style="list-style-type: none"> - Tecniche di presentazione - Lista di controllo per presentazioni
b3: Gestire indici aziendali operativamente rilevanti, informazioni e dati relativi ai clienti	<p>b3.sp2b: Identificano i contenuti importanti dei contratti di compravendita e delle garanzie. (C3)</p> <p>b3.sp4a: Calcolano i prezzi di vendita. (C3)</p> <p>b3.sp4b: Interpretano gli indici economico-aziendali per il proprio lavoro. (C3)</p> <p>b3.sp5a: In relazione con gli indici aziendali illustrano le direttive sulla protezione dei dati, l'obbligo di discrezione e le altre basi giuridiche. (C2)</p> <p>b3.sp6a: Utilizzano le tecnologie correnti per elaborare e proteggere indici aziendali e dati dei clienti. (C3)</p>	<p>Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali, testi d'ascolto)</p> <p>Leggere e interpretare testi non lineari (tabelle, grafici, ipertesti)</p> <p>Informare (rapporto o relazione, riassunto, presentazione)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elementi di testo di grafici e loro funzioni - Tipi di grafici - Mezzi di espressione concernenti i grafici (per descrivere, confrontare e interpretare)

6.3 Campo di competenze operative c: «Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi» (40 lezioni)

Competenze operative	Obiettivi di valutazione con riferimento alla cultura generale	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
c1: Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo	c1.sp1a: Con l'aiuto delle fonti correnti svolgono ricerche su prodotti e servizi. (C3) c1.sp2a: Valutano la qualità dei risultati delle loro ricerche. (C4) c1.sp3a: Partendo dai risultati delle loro ricerche formulano argomenti di vendita completi. (C3) c1.sp5b: Spiegano in che modo diverse categorie di prodotti devono essere smaltite o riciclate. (C2)	Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali, testi d'ascolto) Leggere e interpretare testi non lineari (tabelle, grafici, ipertesti) Argomentare (dichiarazione, presentazione)	<ul style="list-style-type: none"> - Tecniche di ricerca - Gestione delle fonti - Credibilità delle informazioni (fake news) - Fase di argomentazione 4
c2: Trattare e mettere a disposizione prodotti e servizi del proprio ramo in funzione dei clienti	---		
c3: Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli nell'attività quotidiana	c3.sp1a: Spiegano la struttura del commercio al dettaglio e i gruppi d'interesse. (C2) c3.sp1b: Presentano gli attuali sviluppi economici e il cambiamento strutturale nel commercio al dettaglio. (C2)	Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali, testi d'ascolto) Leggere e interpretare testi non lineari (tabelle, grafici, ipertesti) Riassunto	<ul style="list-style-type: none"> - Strategie di lettura per testi lineari e non lineari (tema + informazione principale = dichiarazione di base) - Mezzi di espressione per situazioni e fatti

Competenze operative	Obiettivi di valutazione con riferimento alla cultura generale	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
	c3.sp1c: Svolgono una semplice analisi di mercato. (C3) c3.sp1d: Spiegano il ruolo e la posizione della Svizzera nel commercio internazionale. (C2)		

6.4 Campo di competenze operative d: «Interazione nell'azienda e nel ramo» (40 lezioni)

Competenze operative	Obiettivi di valutazione con riferimento alla cultura generale	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
d1: Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali	<p>d1.sp1a: Comunicano oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale con i gruppi d'interesse interni con apprezzamento e in modo appropriato al destinatario attraverso i consueti canali di comunicazione. (C3)</p> <p>d1.sp1c: Utilizzano tecniche e mezzi ausiliari per un miglior flusso di informazioni orali e scritte. (C3)</p> <p>d1.sp2a: Analizzano le situazioni conflittuali e ricavano misure per un efficace comportamento nella comunicazione. (C4)</p> <p>d1.sp3a: Per le più frequenti situazioni d'emergenza attuano le misure predefinite. (C3)</p>	<p>Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali, testi d'ascolto)</p> <p>Informare (formulario, descrizione, rapporto o relazione)</p> <p>Scambio epistolare (lettera commerciale, e-mail, colloquio telefonico)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Registri (formali – informali) - Domande aperte e chiuse - Appunti telefonici (che cosa + verbo) - Elementi per una comunicazione amichevole (modello di Rosenberg, ascoltare attivamente, informarsi ulteriormente, parafrasare)
d2: Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio	<p>d2.sp2a: Impiegano in modo efficiente gli strumenti informatici di uso corrente per la collaborazione digitale. (C3)</p> <p>d2.sp3a: Giustificano con convinzione oralmente e per</p>	<p>Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali, testi d'ascolto)</p> <p>Argomentare (dichiarazione, commento, discussione)</p> <p>Argomentare</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Forme di cooperazione - Risolvere situazioni conflittuali (es. secondo il modello Glasl) - Fase di argomentazione 4

Competenze operative	Obiettivi di valutazione con riferimento alla cultura generale	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
	<p>iscritto la propria opinione anche in una lingua straniera (livello B1 QCER). (C3)</p> <p>d2.sp4a: Portano con profitto le proprie competenze nei diversi team. (C3)</p> <p>d2.sp5a: Nelle diverse situazioni frenetiche applicano tecniche di comunicazione distensive come per esempio ascolto attivo, l'autorivelazione oppure cambio di prospettiva. (C3)</p> <p>d2.sp6a: Analizzano punti di vista contraddittori, cercano soluzioni e ricavano misure appropriate. (C4)</p> <p>d2.sp8a: Valutano il proprio modo di agire nella gestione dei feedback. (C4)</p>	<p>Parlare e scrivere in modo adeguato alla situazione (tutte le affermazioni)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tecniche di colloquio per una comunicazione amichevole (ascoltare attivamente, autorivelazione) - Tecniche di feedback
<p>d3: Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti</p>	<p>d3.sp2a: Analizzano il proprio comportamento nei confronti dei cambiamenti in ambito professionale e deducono conseguenze per il proprio comportamento. (C4)</p> <p>d3.sp5a: Spiegano le abituali forme di azienda e le abituali</p>	<p>Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali, testi d'ascolto)</p> <p>Informare</p> <p>Descrizione / rapporto o relazione</p> <p>Argomentare (spiegazione)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mezzi di espressione per conflitti interni - Mezzi di espressione per i fatti - Mezzi per strutturare i testi - Agenti di coesione - Mezzi linguistici per conflitti interni

Competenze operative	Obiettivi di valutazione con riferimento alla cultura generale	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
	<p>forme giuridiche di aziende del commercio al dettaglio. (C2)</p> <p>d3.sp5b: Presentano un'azienda del commercio al dettaglio in relazione al successo, posizionamento sul mercato e sviluppo economico. (C2)</p> <p>d3.sp6a: Attuano in modo costruttivo i feedback concernenti lo sviluppo delle loro competenze professionali. (C3)</p> <p>d3.sp6b: Utilizzano diverse tecniche di apprendimento per la loro formazione e formazione continua. (C3)</p> <p>d3.sp7a: Analizzano le proprie competenze e formulano obiettivi realistici e misure appropriate per il loro futuro sviluppo. (C4)</p>		- Fase di argomentazione 4
d4: Organizzare e coordinare i propri lavori nel commercio al dettaglio	d4.sp5b: Elaborano misure rigeneratrici in caso di sovraccarico fisico. (C3)	Descrizione	- Mezzi di espressione per descrivere, confrontare e interpretare
d5: Delegare compiti parziali nel proprio campo di responsabilità	d5.sp1a: Applicano la metodologia per l'assegnazione di lavori. (C3)	Informare (descrizione)	- Regole del feedback

Competenze operative	Obiettivi di valutazione con riferimento alla cultura generale	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
	d5.sp3a: Verificano l'esecuzione del lavoro, forniscono un feedback e adattano di conseguenza l'assegnazione dei lavori. (C4)		<ul style="list-style-type: none"> - Tecniche per prendere appunti - Mezzi di espressione per fatti e opinioni

7 Temi e obiettivi di valutazione per il campo di competenze operative «Cultura generale»

Qui di seguito sono presentati gli obiettivi di valutazione per il campo di competenze operative «Cultura generale».

Area di apprendimento «Lingua e comunicazione»

In analogia con il capitolo 6, le seguenti tabelle presentano i campi di applicazione nonché gli strumenti di apprendimento e promozione che garantiscono, nel campo di competenze operative «Cultura generale», il raggiungimento degli obiettivi di formazione dell'area di apprendimento «Lingua e comunicazione».

Area di apprendimento «Società»

Nell'allegato 1 si illustra la corrispondenza fra gli obiettivi di valutazione del campo di competenze operative «Cultura generale» e gli obiettivi di formazione dell'area di apprendimento «Società».

7.1 Tema 01 «Inizio del tirocinio e portfolio» (20 lezioni)

Idea direttrice

Iniziando la formazione professionale di base, le persone in formazione entrano in una nuova fase della vita che comporta novità e cambiamenti. Non sono più soltanto scolari, ma sono anche professionisti. Ciò implica un'assunzione di responsabilità, ma porta anche una certa libertà e uno stipendio per il lavoro prestato. Le persone in formazione analizzano proprio ruolo e sviluppano la propria personalità affrontando consapevolmente le nuove esigenze personali, professionali e sociali.

Contenuti	Obiettivi di valutazione	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
Sono una / un professionista	T01.1 Illustrano i propri compiti, diritti e responsabilità nella nuova fase della vita. (C2) T01.2 Analizzano i propri punti forti e punti deboli. (C4) T01.3 Spiegano da chi e quale forma d'aiuto ricevono in caso di problemi personali. (C2) T01.4 Formulano obiettivi personali per il periodo del tirocinio. (C3)	Descrizione (autoritratto) Dichiarazione Presentazione	<ul style="list-style-type: none"> - Mezzi di espressione per fatti e opinioni - Mezzi di espressione per argomenti e giustificazioni - Mezzi per strutturare i testi - Lista di controllo per presentazioni
Contratto di tirocinio	T01.5 Analizzano forma e contenuto del proprio contratto di tirocinio. (C3) T01.6 Descrivono i diritti e i doveri delle parti contraenti, in particolare delle persone in formazione. (C2)	Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali, testi d'ascolto, testi legali) Descrizione	<ul style="list-style-type: none"> - Domande precedute da particelle interrogative - Formulazione "se ... allora" - Vocabolario tematico
Stipendio, bilancio preventivo, debiti	T01.7 Spiegano gli elementi del loro conteggio di stipendio. (C2) T01.8 Analizzano la propria gestione personale del denaro. (C4) T01.9 Allestiscono un preventivo mensile in base al proprio conteggio di stipendio nonché al comportamento come consumatori	Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali, testi d'ascolto) Argomentare (commento) Discutere (discussione / colloquio)	<ul style="list-style-type: none"> - Fasi della lettura e loro funzione - Fase di argomentazione 2/4 - Cambio di portavoce - Elementi per un colloquio amichevole

Contenuti	Obiettivi di valutazione	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
	e nel tempo libero e ai propri bisogni. (C3) T01.10 Spiegano le possibili cause e conseguenze di un indebitamento privato. (C2) T01.11 Giudicano le misure volte a evitare e ridurre i debiti privati. (C5)		
Portfolio	T01.12 Lavorano con il proprio portfolio personale. (C3)	Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali) Informare (descrizione, rapporto / relazione, presentazione) Argomentare (dichiarazione, commento, presentazione)	- Mezzi di espressione per elementi di testi di riflessione

7.2 Tema 02 «Stile di vita e rapporti sociali» (20 lezioni)

Idea direttrice

Oltre all'individualismo, nella nostra società l'individuo sente il bisogno di appartenenza. Le forme della convivenza nonché la divisione dei ruoli nella famiglia e nelle unioni domestiche hanno subito crescenti mutamenti negli ultimi decenni. Le persone in formazione analizzano le proprie condizioni di vita attuali, i loro bisogni e le possibilità di instaurare i propri rapporti sociali.

Contenuti	Obiettivi di valutazione	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
Rapporti sociali	T02.1 Confrontano le diverse forme di convivenza (concubinato, matrimonio, unione domestica registrata). (C3) T02.2 Spiegano la procedura del matrimonio e gli effetti dello stesso. (C2) T02.3 Spiegano la procedura e le conseguenze di un divorzio. (C2) T02.4 Giudicano semplici casi in materia di diritto di famiglia. (C5) T02.5 Confrontano l'importanza della famiglia e del ruolo dei sessi nella nostra e in altre culture. (C4) T02.6 Analizzano le proprie aspettative nei confronti di una divisione dei ruoli basata sull'unione domestica. (C4)	Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali, testi d'ascolto, film) Argomentare (discussione) Descrizione Discutere (discussione / colloquio)	<ul style="list-style-type: none"> - Tecniche di ricerca (interdisciplinari) - Mezzi di espressione per conflitti interni - Mezzi di espressione per confronti - Moduli di testo

Contenuti	Obiettivi di valutazione	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
	T02.7 In caso di problemi relazionali sviluppano approcci di soluzione con cui vengono preservate la dignità e l'integrità delle persone coinvolte. (C5)		
Portfolio	T02.8 Lavorano con il proprio portfolio personale. (C3)	Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali) Informare (descrizione, rapporto o relazione, presentazione) Argomentare (dichiarazione, commento, presentazione)	- Agenti di coesione

7.3 Tema 03 «Mega-tendenze» (28 lezioni)

Idea direttrice

Le persone in formazione vivono in un mondo caratterizzato da un intenso collegamento in rete, dalla migrazione e dalla mobilità nonché da un crescente inquinamento ambientale. Devono essere sensibilizzate verso le molteplici sfide del mondo attuale e devono saper riconoscere di fornire, tramite il loro agire sostenibile, un importante contributo per preservare il nostro pianeta.

Opzione: scegliere due dei quattro seguenti contenuti

Contenuti	Obiettivi di valutazione	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
Globalizzazione (2° o 3° anno di tirocinio)	T03.1 Disegnano a grandi linee la dimensione economica, sociale ed ecologica della globalizzazione. (C2) T03.2 Illustrano le cause della globalizzazione. (C2) T03.3 Spiegano le conseguenze della globalizzazione sull'uomo e sulla natura. (C2)	Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali, testi d'ascolto, film) Informare (descrizione, rapporto / relazione, riassunto, presentazione) Argomentare (discussione, presentazione) Discutere (discussione / colloquio)	- Strategie di lettura per testi funzionali, tema + informazione principale = dichiarazione di base, schema grafico dei capoversi, domande precedute da particelle interrogative) - Modello di complicazione per testi narrativi (metodo per analizzare i testi) - Sequenze di discussione controverse, divergenti e convergenti
Migrazione (2° o 3° anno di tirocinio)	T03.4 Illustrano le cause politiche, economiche ed ecologiche della migrazione. (C2)	Leggere e interpretare testi non lineari (tabelle, grafici, ipertesti)	- Elementi di testo di grafici e loro funzioni - Tipi di grafici

Contenuti	Obiettivi di valutazione	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
	<p>T03.5 Descrivono le conseguenze della migrazione sul Paese d'origine e sul Paese di destinazione dei migranti. (C2)</p> <p>T03.6 Descrivono come la migrazione influenza culturalmente la società in Svizzera. (C2)</p> <p>T03.7 Si informano sulle problematiche attuali legate all'immigrazione e all'asilo. (C3)</p> <p>T03.8 Analizzano se e in quale misura l'integrità e la dignità dei migranti sono messe a repentaglio. (C4)</p>	<p>Informare (descrizione, rapporto / relazione, riassunto, presentazione)</p> <p>Argomentare (discussione, presentazione)</p> <p>Discutere (discussione, colloquio)</p> <p>Intervista</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mezzi di espressione concernenti i grafici (descrivere, confrontare e interpretare) - Domande aperte e chiuse - Lista di controllo per interviste
<p>Cambiamento climatico (2° o 3° anno di tirocinio)</p>	<p>T03.9 Illustrano le cause e le conseguenze del cambiamento climatico. (C2)</p> <p>T03.10 Sulla base degli eventi attuali illustrano come si manifesta il cambiamento climatico. (C3)</p> <p>T03.11 Analizzano gli influssi che le nuove tecnologie esercitano sulla natura e sul clima. (C4)</p> <p>T03.12 Analizzano l'influsso che il loro stile di vita esercita sulla natura e sul clima. (C4)</p>	<p>Ascoltare / leggere testi lineari (testi letterari, testi funzionali, testi d'ascolto, film)</p> <p>Leggere e interpretare testi non lineari (tabelle, grafici, ipertesti)</p> <p>Informare (descrizione, rapporto o relazione, riassunto, presentazione)</p> <p>Argomentare (discussione, presentazione)</p> <p>Discutere (discussione, colloquio)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mezzi per strutturare testi - Strategie di lettura - Mezzi di espressione per conflitti e opinioni - Vocabolario tematico

Contenuti	Obiettivi di valutazione	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
	<p>T03.13 Presentano le cause, le interrelazioni e le conseguenze dei cambiamenti ecologici. (C4)</p> <p>T03.14 Formulano il proprio contributo personale a favore dell'agire ecologico. (C5)</p>		
<p>Mobilità (2° o 3° anno di tirocinio)</p>	<p>T03.15 Illustrano gli sviluppi della mobilità regionale, nazionale e globale nonché le loro cause principali. (C2)</p> <p>T03.16 Descrivono gli influssi della mobilità su natura, uomo ed economia. (C2)</p> <p>T03.17 Analizzano la propria mobilità in relazione all'inquinamento della natura. (C4)</p> <p>T03.18 Sviluppano per se stessi dei principi a favore di una mobilità ecocompatibile. (C5)</p>	<p>Ascoltare / leggere testi lineari (testi letterari, testi funzionali, testi d'ascolto, film)</p> <p>Leggere e interpretare testi non lineari (tabelle, grafici, ipertesti)</p> <p>Informare (descrizione, rapporto / relazione, riassunto, presentazione)</p> <p>Argomentare (discussione, presentazione)</p> <p>Discutere (discussione, colloquio)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elementi di testo di grafici e loro funzione - Tipi di grafici - Mezzi di espressione per grafici (descrivere, confrontare e interpretare) - Fase di argomentazione 4
<p>Portfolio</p>	<p>T03.19 Lavorano con il proprio portfolio personale. (C3)</p>	<p>Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali)</p> <p>Informare (descrizione, rapporto o relazione, presentazione)</p> <p>Argomentare (dichiarazione, commento, presentazione)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mezzi di espressione per elementi di testi di riflessione

7.4 Tema 04 «Possibilità di partecipazione attiva nella democrazia» (24 lezioni)

Idea direttrice

Le persone in formazione vivono in un contesto pluralistico alla cui organizzazione partecipano in modo sempre più attivo. Come cittadini sono consapevoli dei diritti e dei doveri e partecipano attivamente al processo politico. Grazie a diverse fonti, le persone in formazione si formano una propria opinione giustificata nei confronti delle incombenti sfide e la difendono in occasione di elezioni e votazioni.

Contenuti	Obiettivi di valutazione	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
Ordinamento giuridico (2° anno di tirocinio)	T04.1 Disegnano a grandi linee la classificazione, la suddivisione e la struttura dell'ordinamento giuridico. (C2) T04.2 Illustrano l'importanza della Costituzione federale e delle leggi federali nell'ordinamento giuridico. (C2)	Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali, testi legali)	- Formulazione "se ... allora" per le interrelazioni causali
Democrazia (2° anno di tirocinio)	T04.3 Citano i principi importanti della democrazia svizzera. (C1) T04.4 Illustrano il principio della separazione dei poteri. (C2) T04.5 Descrivono la separazione dei poteri in Svizzera nonché i compiti del potere legislativo, di quello esecutivo e di quello giudiziario a livello federale. (C2) T04.6 Descrivono le istituzioni a livello federale in relazione a	Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali, testi d'ascolto, documentazione relativa ai temi in votazione)	- Domande mirate e concrete precedute da particelle interrogative - Mezzi di espressione per descrizioni

Contenuti	Obiettivi di valutazione	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
	composizione, compiti e procedura d'elezione. (C2) T04.7 Spiegano le possibilità di partecipare attivamente alla vita politica (diritto di voto e di elezione, iniziativa, referendum). (C2)		
Diritti e doveri (2° anno di tirocinio)	T04.8 Illustrano la funzione dei diritti fondamentali, dei diritti civili e politici secondo la Costituzione federale. (C2). T04.9 Spiegano i loro obblighi come cittadina / cittadino della Svizzera. (C2) T04.10 Spiegano come si arriva a una votazione popolare a livello federale. (C2) T04.11 Spiegano la procedura di elezione a livello federale. (C2) T04.12 Illustrano le possibilità a disposizione nella compilazione della scheda per un'elezione (cancellare dalla lista, voto cumulativo, voto disgiunto o panachage, ossia votare candidati di altre liste). (C3)	Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali, testi legali, contributi radiofonici e televisivi)	- Strategie d'ascolto
Formazione di un'opinione politica (3° anno di tirocinio)	T04.13 Si occupano di eventi politici d'attualità distinguendo i	Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali, testi d'ascolto, film)	- Tecniche di lettura e di riassunto (tema +

Contenuti	Obiettivi di valutazione	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
	<p>principali gruppi d'interesse e la dialettica che ne deriva. (C4)</p> <p>T04.14 Analizzano l'influenza che gli organi decisori politici esercitano sulla loro opinione. (C4)</p> <p>T04.15 Si formano una propria opinione su temi politici e la giustificano con argomentazioni. (C5)</p> <p>T04.16 Illustrano i ruoli dei media in una democrazia e in una dittatura. (C2)</p> <p>T04.17 Analizzano i funzionamenti dei media e il loro influsso sulla formazione delle opinioni. (C4)</p>	<p>Leggere e interpretare testi non lineari (tabelle, grafici, ipertesti)</p> <p>Argomentare (discussione, presentazione)</p> <p>Discutere (discussione / colloquio)</p>	<p>informazione principale = dichiarazione di base)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mezzi di espressione per fatti e opinioni - Lista di controllo per presentazioni
Portfolio	T04.18 Lavorano con il proprio portfolio personale. (C3)	<p>Ascoltare / leggere / testi lineari (testi funzionali)</p> <p>Informare (descrizione, rapporto o relazione, presentazione)</p> <p>Argomentare (dichiarazione, commento, presentazione)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tecniche di revisione dei testi - Frasi formali - Agenti di coesione

7.5 Tema 05 «Arte» (14 lezioni)

Idea direttrice

L'arte comprende uno spazio vitale creato dall'individuo. Le diverse influenze culturali accompagnano le persone in formazione durante tutta la vita. Le persone in formazione si confrontano con diverse forme artistiche ed estendono il proprio accesso alle offerte culturali.

Contenuti	Obiettivi di valutazione	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
Arte	T05.1 Spiegano le funzioni dell'arte. (C2) T05.2 Illustrano gli effetti delle diverse forme artistiche su se stessi. (C3) T05.3 Vivono l'arte sul posto e ne analizzano gli effetti su se stessi. (C4)	Argomentare (discussione)	- Mezzi espressivi per descrizioni, illustrazioni - Fase di argomentazione 4
Portfolio	T05.4 Lavorano con il proprio portfolio personale. (C3)	Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali) Informare (descrizione, rapporto o relazione, presentazione) Argomentare (dichiarazione, commento, presentazione)	- Scrittura cooperativa - Tecniche di strutturazione

7.6 Tema 06 «Apprendimento permanente e portfolio» (26 lezioni)

Idea direttrice

Le persone in formazione sono ormai prossime alla fine della loro formazione professionale di base. In vista dell'organizzazione del proprio futuro, allestiscono un bilancio della situazione professionale e si confrontano con apprendimento permanente, ricerca di un posto di lavoro e disoccupazione.

Contenuti	Obiettivi di valutazione	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
Bilancio della situazione (Dal 1° al 3° anno di tirocinio, in modo continuo, con i rispettivi contributi inseriti nel portfolio)	T06.1 Analizzano i propri punti forti, punti deboli e interessi. (C4) T06.2 Valutano realisticamente il proprio potenziale di sviluppo. (C4) T06.3 Spiegano perché è importante l'apprendimento permanente. (C2) T06.4 Sviluppano obiettivi personali e un cosiddetto «vision board». (C5)	Argomentare (discussione, presentazione)	- Strategie per la revisione dei testi - Mezzi linguistici per conflitti interiori - Tecniche di presentazione
Ricerca di un posto di lavoro e lavori (3° anno di tirocinio)	T06.5 Distinguono le possibilità di ricerca di un posto di lavoro e ne cercano uno appropriato per se stessi. (C3) T06.6 Analizzano un posto di lavoro appropriato per se stessi e	Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali) Argomentare (discussione, presentazione) Scambio epistolare (lettera commerciale / domanda d'impiego)	- Frasi formali per lettere commerciali - Scegliere e adattare modelli di lettere - Rispettare le norme (maiuscolo-minuscolo, verifiche dei nomi, doppie

Contenuti	Obiettivi di valutazione	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
	redigono la rispettiva lettera di candidatura. (C5) T06.7 Giudicano semplici casi in materia di diritto del lavoro. (C5)		consonanti, uso della virgola)
Disoccupazione (3° anno di tirocinio)	T06.8 Spiegano cause e conseguenze della disoccupazione. (C2) T06.9 Spiegano le misure da adottare in caso di un'eventuale disoccupazione. (C2)	Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali, testi d'ascolto) Informare (descrizione) Svolgere ricerche	- Tecniche di ricerca (interdisciplinare)
Portfolio	T06.10 Lavorano con il proprio portfolio personale. (C3)	Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali) Informare (descrizione, rapporto, relazione, presentazione) Argomentare (dichiarazione, commento, presentazione)	- Strategie per la revisione dei testi - Mezzi linguistici per conflitti interiori - Tecniche di presentazione

7.7 Tema 07 «Indipendenza e finanze» (28 lezioni)

Idea direttrice

Le persone in formazione si confrontano con diversi rischi privati, professionali e sociali. Riconoscono come le compagnie d'assicurazione e lo Stato assicurano i rischi finanziari e quali costi sostenuti dalle persone in formazione ne sono coinvolti.

Riconoscono che una protezione finanziaria non è sufficiente. Consapevoli dei rischi, le persone in formazione organizzano consciamente la propria vita e assumono la responsabilità delle proprie azioni.

Contenuti	Obiettivi di valutazione	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
Rischi finanziari, assicurazione, responsabilità	T07.1 Fanno la distinzione fra rischi assicurabili e rischi non assicurabili. (C4) T07.2 Spiegano il funzionamento di un'assicurazione. (C2) T07.3 Distinguono le assicurazioni di persone, cose e patrimonio. (C3) T07.4 Spiegano l'importanza delle assicurazioni obbligatorie e di quelle facoltative. (C2) T07.5 Citano le principali prestazioni delle assicurazioni sociali dello Stato. (C1) T07.6 Spiegano le principali prestazioni dell'assicurazione	Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali)	Vocabolario tematico Tecniche di lettura

Contenuti	Obiettivi di valutazione	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
	<p>malattia e dell'assicurazione infortuni. (C2)</p> <p>T07.7 Descrivono il principio di responsabilità. (C2)</p> <p>T07.8 Con l'aiuto di criteri analizzano la scelta di un'assicurazione appropriata. (C3)</p>		
Previdenza	<p>T07.9 Illustrano il principio dei tre pilastri della previdenza in Svizzera. (C2)</p> <p>T07.10 Spiegano l'importanza e il finanziamento della previdenza statale, professionale e privata. (C2)</p> <p>T07.11 Illustrano la correlazione fra la previdenza e le deduzioni nel certificato di salario. (C2)</p>	Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali)	
Imposte	<p>T07.12 Compilano la propria dichiarazione delle imposte. (C3)</p> <p>T07.13 Spiegano come avviene l'imposizione fiscale e l'incasso delle imposte. (C2)</p>	Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali)	<ul style="list-style-type: none"> - Compilare formulari - Adattare modelli - Frasi formali - Stile formale e informale

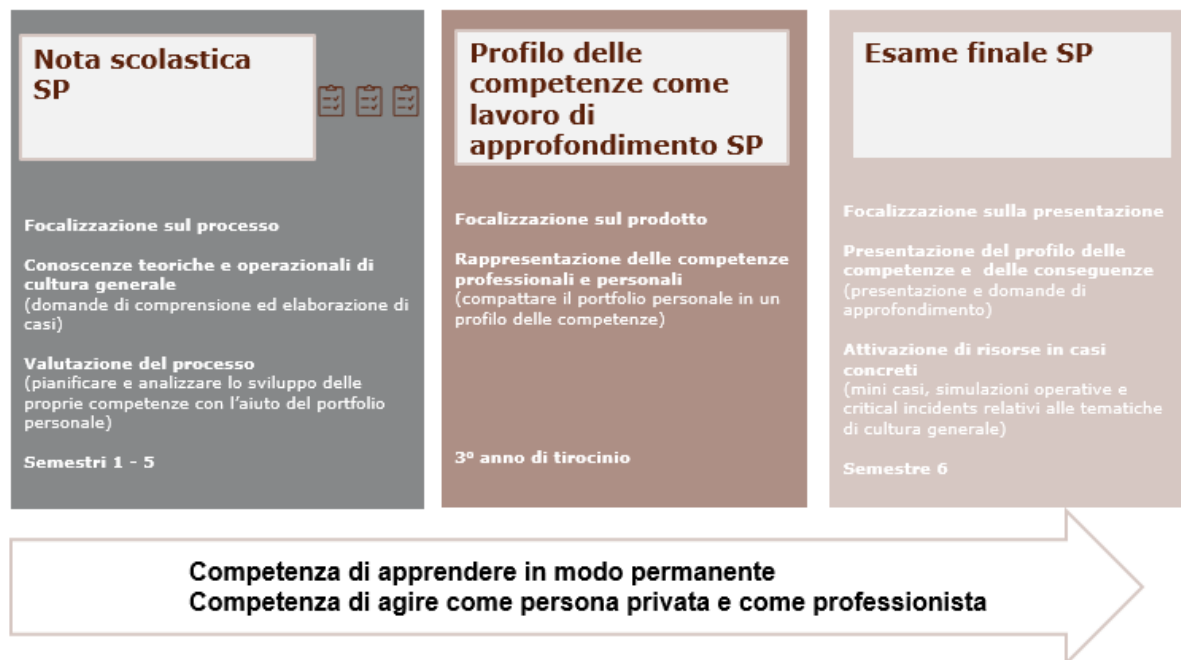
Contenuti	Obiettivi di valutazione	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
	T07.14 Illustrano i rimedi giuridici nella procedura di tassazione. (C2) T07.15 Pianificano il pagamento delle proprie imposte. (C5)		
Abitare	T07.16 Giustificano la forma di abitazione appropriata per la propria situazione di vita nell'immediato futuro. (C3) T07.17 Giudicano diverse proposte di abitazioni tenendo conto delle proprie esigenze e possibilità finanziarie. (C5) T07.18 Spiegano i diritti e i doveri delle parti contraenti nel contratto di locazione. (C2) T07.19 Spiegano il protocollo di riconsegna dell'abitazione e l'elenco delle carenze o dei difetti. (C2) T07.20 Giudicano semplici casi in materia di diritto di locazione. (C5)	Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali) Argomentare (discussione)	<ul style="list-style-type: none"> - Mezzi espressivi per giustificazioni - Mezzi linguistici per i conflitti - Fase di argomentazione 4
Portfolio	T07.21 Lavorano con il proprio portfolio personale. (C3)	Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali) Informare (descrizione, rapporto, relazione, presentazione)	- Strategie per la revisione dei testi

Contenuti	Obiettivi di valutazione	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
		Argomentare (dichiarazione, commento, presentazione)	<ul style="list-style-type: none"> - Mezzi linguistici per conflitti interiori - Tecniche di presentazione

8 Procedura di qualificazione

In base all'articolo 21 capoverso 2 lettera c dell'ordinanza in materia di formazione, durante la procedura di qualificazione si esaminano i contenuti di apprendimento del campo di competenze operative «Cultura generale». La figura 3 presenta gli elementi di questa procedura di qualificazione e la rispettiva configurazione.

Figura 3 Procedura di qualificazione per la cultura generale – elementi e contenuti



Questi tre elementi sono spiegati in dettaglio nei prossimi capitoli.

8.1 Nota scolastica

La nota scolastica per i primi 5 semestri è basata sul seguente oggetto d'esame.

1. Conoscenze teoriche e operazionali di cultura generale: si verifica se le persone in formazione dispongono delle necessarie conoscenze di base e delle capacità auspiccate nei diversi temi trattati.
2. Riflessione sul processo: con l'aiuto di un portfolio personale si verifica come le persone in formazione hanno pianificato e analizzato lo sviluppo delle proprie competenze.

8.1.1 Conoscenze teoriche e operazionali di cultura generale

In ciascun semestre (1 – 5) si svolgono almeno due prove in cui si collegano le due aree di apprendimento «Società» e «Lingua e comunicazione»; tali prove sono valutate tramite criteri trasparenti relativi a entrambe le aree.

Il punto centrale è la verifica delle competenze operative, tramite esercizi o compiti orientati a un caso e domande di comprensione, soprattutto sui concetti e i modelli fondamentali.

- Conoscenze teoriche (ponderazione 20%): le persone in formazione dimostrano di disporre del sapere e della comprensione necessari nel campo della cultura generale.
- Conoscenze operazionali (ponderazione 80%): le persone in formazione dimostrano di saper utilizzare le competenze di base della cultura generale.

Per questa verifica viene impiegato un insieme appropriato di metodi d'esame.

8.1.2 Valutazione del processo

In ogni semestre (1-5) gli insegnanti valutano in modo sommativo il processo di sviluppo delle competenze. La nota confluisce nella nota scolastica del rispettivo semestre. L'attenzione si focalizza su pianificazione e riflessione sullo sviluppo delle competenze da parte delle persone in formazione. Per questo le persone in formazione svolgono, con l'insegnante e in base al portfolio personale, un bilancio della situazione nel quale analizzano il processo individuale di sviluppo delle competenze rispondendo a talune domande come per esempio: Quali competenze hai? Dove stanno i tuoi punti forti e dove i punti deboli? In che misura è stata efficace la tua procedura per fissare gli obiettivi? In che misura hai raggiunto gli obiettivi fissati individualmente? Che cosa ti è riuscito particolarmente bene? Quali sono state le cause per il raggiungimento o il mancato raggiungimento degli obiettivi che hai fissato? In che modo puoi migliorare ulteriormente le tue competenze?

I criteri di valutazione fanno riferimento all'impiego degli strumenti di apprendimento e promozione del portfolio personale nonché alle competenze linguistico-comunicative comprovate.

8.1.3 Calcolo della nota scolastica

Per il calcolo della nota scolastica di ciascun semestre (semestri 1-5) i punti ottenuti per ognuna delle seguenti parti d'esame:

- almeno 2 prove sulle conoscenze teoriche e operazionali
- almeno 1 valutazione del processo di sviluppo delle competenze

sono trasformati in una nota tramite la seguente formula:

$$\text{Nota} = \frac{\text{Punti ottenuti} \times 5}{\text{Max. punti possibili}} + 1$$

La nota è arrotondata al mezzo punto. La media delle note corrisponde alla nota scolastica di ciascun semestre.

8.2 Lavoro di approfondimento di cultura generale

Il lavoro di approfondimento nel 3° anno di tirocinio è basato sul seguente oggetto d'esame: presentazione delle competenze personali

- come membro della società e
- come professionista.

Il portfolio personale viene compattato in un profilo delle competenze la cui struttura è orientata ai seguenti capitoli:

- **Faccio, svolgo quanto segue**
Come persona privata: i miei compiti principali come membro attivo della società.
Come professionista: i miei compiti principali nella vita professionale.
- **Ho imparato quanto segue**
Come persona privata: in questo ambito mi sono sviluppato particolarmente come persona privata.
Come professionista: in questo ambito mi sono migliorato particolarmente come professionista.
- **Io sono quanto segue**
Come persona privata: nella mia vita privata per me sono importanti queste posizioni o idee, questi atteggiamenti o comportamenti.
Come professionista: nel mio lavoro quotidiano per me sono importanti queste posizioni o idee, questi atteggiamenti o comportamenti.
- **Sono in grado di fare quanto segue**
Come persona privata: ciò mi riesce bene nella vita privata.
Come professionista: ciò mi riesce bene nella vita professionale.
- **Ho acquisito quanto segue**
Come persona privata: è il miglior risultato su me stesso come membro della società.
Come professionista: è il miglior risultato in relazione alla mia professione o all'esecuzione dei miei compiti professionali.

Il profilo delle competenze può essere valutato in base ai seguenti criteri di valutazione.

- **Faccio, svolgo quanto segue**
Come persona privata: la persona in formazione descrive in modo comprensibile i principali compiti?
Come professionista: la persona in formazione descrive in modo comprensibile i principali compiti?
- **Ho imparato quanto segue**
Come persona privata: la persona in formazione descrive in modo comprensibile il proprio sviluppo?
Come professionista: la persona in formazione descrive in modo comprensibile il proprio sviluppo?

- **Io sono quanto segue**
Come persona privata: la persona in formazione descrive in modo comprensibile le posizioni o le idee, gli atteggiamenti o i comportamenti che la contraddistinguono?
Come professionista: la persona in formazione descrive in modo comprensibile le posizioni o le idee, gli atteggiamenti o i comportamenti che la contraddistinguono?
- **Sono in grado di fare quanto segue**
Come persona privata: la persona in formazione descrive in modo comprensibile i propri punti forti?
Come professionista: la persona in formazione descrive in modo comprensibile i propri punti forti?
- **Ho acquisito quanto segue**
Come persona privata: la persona in formazione descrive in modo comprensibile le conoscenze centrali acquisite con l'esperienza?

Come professionista: la persona in formazione descrive in modo comprensibile le conoscenze centrali acquisite con l'esperienza?
- **Criteri di valutazione globali, in sintonia con la cultura generale**
Il profilo delle competenze è chiaro e comprensibile dal punto di vista prettamente linguistico?
Il profilo delle competenze ha una struttura logica, è coerente e coeso attraverso tutti i capitoli?
Nel profilo delle competenze sono rispettati tutti i requisiti concernenti la lunghezza, il layout ecc. menzionati nel compito assegnato?

Anche le persone che non hanno assolto una formazione professionale di base regolamentata e che sono ammesse alla procedura di qualificazione devono allestire un profilo delle competenze secondo la struttura precedentemente definita e sulla base dell'esperienza personale come membri della società e come professionisti.

8.2.1 Calcolo della nota del lavoro di approfondimento

Per calcolare la nota del lavoro di approfondimento (3° anno di tirocinio) il punteggio totale viene convertito in una nota tramite la seguente formula.

$$\text{Nota} = \frac{\text{Punti ottenuti} \times 5}{\text{Max. punti possibili}} + 1$$

La nota è arrotondata al mezzo punto.

8.3 Esame finale (orale)

L'esame finale nel 6° semestre si basa sul seguente oggetto d'esame:

1. Presentazione del profilo delle competenze e discussione (15 minuti)
2. Attivazione di risorse in casi concreti (15 minuti)

8.3.1 Presentazione del profilo delle competenze e discussione

Questa parte d'esame ha una durata complessiva di 15 minuti e comprende i seguenti elementi:

- le persone in formazione presentano il proprio profilo delle competenze e le opportunità di scelta che ne derivano per il loro futuro privato e professionale (7-8 minuti);
- i periti d'esame pongono domande di comprensione e chiedono di fare esempi, confronti ecc. (7-8 minuti).

In questa parte d'esame le persone in formazione devono dimostrare di saper presentarsi come persona privata e come professionista e di saper trarre conclusioni per il proprio futuro privato e professionale.

Si possono valutare la presentazione e la discussione sulla base dei seguenti criteri.

- La persona in formazione presenta in modo comprensibile i principali aspetti del profilo delle competenze?
- La persona in formazione trae conclusioni appropriate e giustificate dal profilo delle competenze?
- La persona in formazione risponde in modo completo alle domande di concretizzazione e di comprensione?
- A livello verbale e non verbale la persona in formazione comunica in modo professionale?

8.3.2 Attivazione di risorse in casi concreti

Anche questa parte d'esame ha una durata di 15 minuti. Durante questa parte le persone in formazione elaborano un caso concreto di applicazione per ciascuno dei seguenti orientamenti: «Stile di vita individuale» e «Promozione dello sviluppo sostenibile» (7-8 minuti per ciascun caso).

In questa parte d'esame le persone in formazione devono dimostrare di saper analizzare le situazioni della propria vita quotidiana e/o agire adeguatamente in situazioni specifiche.

Si utilizza un insieme appropriato di metodi d'esame basati sulla situazione con i seguenti criteri di valutazione.

- La persona in formazione analizza in modo completo la situazione?
- La persona in formazione ricava misure appropriate?
- La persona in formazione descrive correttamente la procedura?
- La persona in formazione giustifica correttamente la procedura?
- La candidata / il candidato descrive in modo completo e corretto il proprio agire nella situazione rappresentata? OPPURE attua in modo completo e corretto la sua azione?

8.3.3 Calcolo della nota dell'esame finale

Per il calcolo della nota dell'esame finale (6° semestre) i punti delle due seguenti parti d'esame:

- presentazione del profilo delle competenze e discussione e
- attivazione di risorse in casi concreti

sono convertiti in una nota tramite la seguente formula.

$$\text{Nota} = \frac{\text{Punti ottenuti} \times 5}{\text{Max. punti possibili}} + 1$$

La nota è arrotondata al mezzo punto.

8.4 Nota complessiva

La nota complessiva di «Cultura generale» è data dalla media aritmetica delle note delle seguenti parti:

- nota scolastica (scritto) (= media aritmetica delle 5 note semestrali arrotondata alla nota intera o alla mezza nota)
- lavoro di approfondimento (scritto)
- esame finale (orale)

La media aritmetica data da queste tre note è arrotondata a un decimale.

Allegato 1 Obiettivi di formazione

Qui di seguito è presentata la corrispondenza fra gli obiettivi di formazione dell'area di apprendimento «Società» del PQ-CG e gli obiettivi di valutazione del piano di formazione «Impiegata del commercio al dettaglio / Impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (AFC)» nonché gli obiettivi di valutazione dell'insegnamento orientato alle tematiche del campo di competenze operative «Cultura generale» e come tali obiettivi vengono raggiunti.

Aspetto Etica

Verificare l'agire morale

Le persone in formazione agiscono in situazioni sociali in maniera empatica e fanno propri i punti di vista altrui. In situazioni di incertezza morale riconoscono la propria intuizione morale, quella altrui e i comportamenti che ne risultano e valutano questi ultimi in base a principi etici.

Obiettivi di valutazione AFC corrispondenti

a1.sp4a: Reagiscono ai segnali della comunicazione verbale e non verbale di un interlocutore. (C4)

a2.sp1a: Costruiscono un'atmosfera di fiducia nei confronti dei clienti. (C3)

a3.sp7a: Analizzano il loro comportamento nei colloqui di vendita e consulenza e ne ricavano possibili sviluppi. (C4)

a4.sp4b: Riconoscono l'efficacia della loro presenza personale sui social media e la organizzano come un professionista. (C4)

a5.sp4a: Applicano le regole del feedback in funzione della soluzione. (C3)

a6.sp1a: Nel caso di una situazione di vendita interculturale agiscono in modo appropriato. (C3)

a6.sp3a: Nelle situazioni conflittuali applicano metodi di soluzione appropriati. (C3)

a6.sp6a: Analizzano come hanno attuato comunicazioni impegnative nei processi aziendali di lavoro e presentano in modo convincente le proprie idee di miglioramento. (C4)

d1.sp2a: Analizzano le situazioni conflittuali e ricavano misure per un efficace comportamento nella comunicazione. (C4)

d2.sp5a: Nelle diverse situazioni frenetiche applicano tecniche di comunicazione distensive come per esempio ascolto attivo, l'autorivelazione oppure cambio di prospettiva. (C3)

d2.sp6a: Analizzano punti di vista contraddittori, cercano soluzioni e ricavano misure appropriate. (C4)

Decidere in presenza di conflitti morali

Le persone in formazione accettano la sfida di decidere e agire di propria iniziativa se nel proprio ambito personale, professionale e sociale si presenta una situazione in cui sono minacciate l'integrità e la dignità delle persone e la salvaguardia dell'ambiente naturale. Si assumono la responsabilità per se stessi, per il loro prossimo e per la salvaguardia dell'ambiente naturale.

Obiettivi di valutazione AFC corrispondenti

a6.sp1a: Nel caso di una situazione di vendita interculturale agiscono in modo appropriato. (C3)

a6.sp3a: Nelle situazioni conflittuali applicano metodi di soluzione appropriati. (C3)

b1.sp13c: Attuano le consuete misure di ecologia e sostenibilità. (C3)

c1.sp5b: Spiegano in che modo diverse categorie di prodotti devono essere smaltite o riciclate. (C2)

d1.sp2a: Analizzano le situazioni conflittuali e ricavano misure per un efficace comportamento nella comunicazione. (C4)

d1.sp3a: Per le più frequenti situazioni d'emergenza attuano le misure predefinite. (C3)

d2.sp5a: Nelle diverse situazioni frenetiche applicano tecniche di comunicazione distensive come per esempio ascolto attivo, l'autorivelazione oppure cambio di prospettiva. (C3)

d2.sp6a: Analizzano punti di vista contraddittori, cercano soluzioni e ricavano misure appropriate. (C4)

T02.7 In caso di problemi relazionali sviluppano approcci di soluzione con cui vengono preservate la dignità e l'integrità delle persone coinvolte. (C5)

T03.7 Si informano sulle problematiche attuali legate all'immigrazione e all'asilo. (C3)

T03.8 Analizzano se e in quale misura l'integrità e la dignità dei migranti sono messe a repentaglio. (C4)

Negoziare delle decisioni morali

Le persone in formazione partecipano attivamente alle discussioni per giungere a decisioni morali. Difendono le proprie convinzioni morali in modo leale e le sviluppano confrontandole con altre convinzioni e con altri principi etici. Confrontano le proprie idee con la morale convenzionale.

Obiettivi di valutazione AFC corrispondenti

T02.5 Confrontano l'importanza della famiglia e del ruolo dei sessi nella nostra e in altre culture. (C4)

T02.6 Analizzano le proprie aspettative nei confronti di una divisione dei ruoli basata sull'unione domestica. (C4)

Aspetto Identità e socializzazione

Comprendere l'equilibrio tra autonomia e appartenenza al gruppo sociale

Nella ricerca di una vita intensa, di riconoscimento e di appartenenza a un gruppo sociale, le persone in formazione esplorano e sviluppano la loro personalità tenendo conto della propria salute psicofisica, delle legittime esigenze degli altri e del rispetto reciproco.

Obiettivi di valutazione AFC corrispondenti

- a6.sp1a: Nel caso di una situazione di vendita interculturale agiscono in modo appropriato. (C3)
- b1.sp12b: Applicano le misure di sicurezza sul lavoro e di protezione della salute che si devono rispettare nei processi di lavoro. (C3)
- b1.sp14a: Analizzano il proprio comportamento a rischio nei processi di lavoro e ne ricavano misure appropriate. (C4)
- d2.sp8a: Valutano il proprio modo di agire nella gestione dei feedback. (C4)
- d3.sp6a: Attuano in modo costruttivo i feedback concernenti lo sviluppo delle loro competenze professionali. (C3)
- d3.sp6b: Utilizzano diverse tecniche di apprendimento per la loro formazione e formazione continua. (C3)
- d4.sp5b: Elaborano misure rigeneratrici in caso di sovraccarico fisico. (C3)
- T01.2 Analizzano i propri punti forti e punti deboli. (C4)
- T01.4 Formulano obiettivi personali per il periodo del tirocinio. (C3)
- T06.1 Analizzano i propri punti forti, punti deboli e interessi. (C4)
- T06.2 Valutano realisticamente il proprio potenziale di sviluppo. (C4)
- T06.4 Sviluppano obiettivi personali e un cosiddetto «vision board». (C5)
- T01-07 Lavorano con il proprio portfolio personale. (C3)

Compiere scelte personali di vita e metterle in discussione

Nella propria vita e nei contesti professionali e sociali, le persone in formazione individuano degli spazi di affermazione della propria identità e vi operano scelte personali suscettibili di rinsaldare il loro ruolo di donna o di uomo nella società che mettono in discussione attraverso il confronto con altre scelte possibili.

Obiettivi di valutazione AFC corrispondenti

- d3.sp2a: Analizzano il proprio comportamento nei confronti dei cambiamenti in ambito professionale e deducono conseguenze per il proprio comportamento. (C4)
- d3.sp6a: Attuano in modo costruttivo i feedback concernenti lo sviluppo delle loro competenze personali. (C3)

d3.sp7a: Analizzano le proprie competenze e formulano obiettivi realistici e misure appropriate per il loro futuro sviluppo. (C4)

T02.2 Spiegano la procedura del matrimonio e gli effetti dello stesso. (C2)

T02.6 Analizzano le proprie aspettative nei confronti di una divisione dei ruoli basata sull'unione domestica. (C4)

T06.5 Distinguono le possibilità di ricerca di un posto di lavoro e ne cercano uno appropriato per se stessi. (C3)

T07.16 Giustificano la forma di abitazione appropriata per la propria situazione di vita nell'immediato futuro. (C3)

T07.17 Valutano diverse proposte di abitazione tenendo conto delle proprie esigenze e possibilità finanziarie. (C5)

Individuare altri stili di vita e accettarli

Le persone in formazione riconoscono altre realtà culturali in un ambiente in cui ciascuno deve tener conto del diritto alla diversità e del rispetto dei diritti fondamentali; ne ammettono l'esistenza e le valutano con apertura e tolleranza, in funzione del proprio stile di vita.

Obiettivi di valutazione AFC corrispondenti

a6.sp1a: Nel caso di una situazione di vendita interculturale agiscono in modo appropriato. (C3)

T02.1 Confrontano le diverse forme di convivenza (concubinato, matrimonio, unione domestica registrata). (C3)

T02.5 Confrontano l'importanza della famiglia e del ruolo dei sessi nella nostra e in altre culture. (C4)

T03.6 Descrivono come la migrazione influenza culturalmente la società in Svizzera. (C2)

Aspetto Cultura

Confrontarsi con l'influsso di forme di espressione culturale

Le persone in formazione diventano consapevoli degli influssi artistici ed estetici a livello mondiale e ne capiscono i diversi mezzi d'espressione culturale. Riconoscono le forme di espressione della cultura di massa e il loro impatto sul proprio ambiente di vita.

Obiettivi di valutazione AFC corrispondenti

a4.sp4b: Riconoscono l'efficacia della loro presenza personale sui social media e la organizzano come un professionista. (C4)

b2.sp4a: Illustrano con quali media e quali mezzi ausiliari tecnici è possibile creare un'esperienza emozionale per i clienti. (C2)

Elaborare tematiche della vita

Occupandosi di cultura, le persone in formazione vengono a conoscenza di tematiche fondamentali della vita e le discutono. Approfondiscono la conoscenza della propria cultura e di altre culture a loro estranee.

Obiettivo di valutazione AFC corrispondente

a6.sp1a: Nel caso di una situazione di vendita interculturale agiscono in modo appropriato. (C3)

Dialogare sull'arte e sulla realtà

Occupandosi di opere d'arte, le persone in formazione riflettono sul proprio modo di percepire e di reagire, vi trovano possibilità di espressione e, dialogando con gli altri, ampliano la propria conoscenza della realtà.

Obiettivi di valutazione AFC corrispondenti

T05.1 Spiegano le funzioni dell'arte. (C2)

T05.2 Illustrano gli effetti delle diverse forme artistiche su se stessi. (C3)

T05.3 Vivono l'arte sul posto e ne analizzano gli effetti su se stessi. (C4)

Ampliare la propria capacità creativa ed espressiva

Le persone in formazione esercitano le proprie capacità creative ed espressive e le ampliano.

Obiettivi di valutazione AFC corrispondenti

a2.sp3c: Applicano in funzione dei destinatari la metodologia dello storytelling. (C3)

a4.sp4b: Riconoscono l'efficacia della loro presenza personale sui social media e la organizzano come un professionista. (C4)

T06.6 Analizzano un posto di lavoro appropriato per se stessi e redigono la rispettiva lettera di candidatura. (C5)

Aspetto Ecologia

Valutare problemi ecologici

Le persone in formazione analizzano il proprio comportamento e giudicano gli interventi sulla natura del proprio ambiente personale, professionale e sociale, nella prospettiva dello sviluppo sostenibile.

Obiettivi di valutazione AFC corrispondenti

T03.9 Illustrano le cause e le conseguenze del cambiamento climatico. (C2)

T03.10 Sulla base degli eventi attuali illustrano come si manifesta il cambiamento climatico. (C3)

T03.11 Analizzano gli influssi che le nuove tecnologie esercitano sulla natura e sul clima. (C4)

T03.12 Analizzano l'influsso che il loro stile di vita esercita sulla natura e sul clima. (C4)

T03.13 Presentano le cause, le interrelazioni e le conseguenze dei cambiamenti ecologici. (C4)

T03.17 Analizzano la propria mobilità in relazione all'inquinamento della natura. (C4)

Formulare ipotesi di soluzioni ecologiche

Le persone in formazione formulano approcci risolutivi in relazione allo sfruttamento ecologico di energia, materie prime, acqua, aria o terreno nel loro ambiente personale e professionale e constatano che il comportamento ecologico migliora la qualità dell'ambiente o almeno ne impedisce il degrado.

Obiettivi di valutazione AFC corrispondenti

T03.14 Formulano il proprio contributo personale a favore dell'agire ecologico. (C5)

T03.18 Sviluppano per se stessi dei principi a favore di una mobilità ecocompatibile. (C5)

Sviluppare possibilità di comportamento sostenibile

Le persone in formazione analizzano in base a esempi concreti quali il consumo e la mobilità, i modelli comportamentali individuali e sociali riguardanti l'approccio con l'ambiente e con le risorse. Sviluppano possibilità di comportamento personale e sociale sostenibili.

Obiettivi di valutazione AFC corrispondenti

T03.14 Formulano il proprio contributo personale a favore dell'agire ecologico. (C5)

T03.15 Illustrano gli sviluppi della mobilità regionale, nazionale e globale nonché le loro cause principali. (C2)

T03.16 Descrivono gli influssi della mobilità su natura, uomo ed economia. (C2)

T03.18 Sviluppano per loro stessi dei principi a favore di una mobilità ecocompatibile. (C5)

Aspetto Politica

Analizzare questioni e problemi politici

Le persone in formazione analizzano le questioni e i temi politici d'attualità e riconoscono gli interessi e i valori delle persone coinvolte e le strategie adottate per farli rispettare. Confrontano queste ultime fra loro e ne valutano l'efficienza.

Obiettivi di valutazione AFC corrispondenti

T04.13 Si confrontano con eventi politici d'attualità distinguendo i principali gruppi d'interesse e la dialettica che ne deriva. (C4)

T04.16 Illustrano i ruoli dei media in una democrazia e in una dittatura. (C2)

T04.17 Analizzano i funzionamenti dei media e il loro influsso sulla formazione delle opinioni. (C4)

Acquisire dei valori e sviluppare delle opinioni politiche

Le persone in formazione prendono coscienza dei propri valori e delle proprie opinioni riguardo a temi sociopolitici. Sviluppano il proprio comportamento politico venendo a contatto con i valori e le opinioni di altre persone e riescono a riconoscere il contesto politico di appartenenza. Sviluppano le proprie riflessioni per farsi un proprio quadro di riferimento etico.

Obiettivi di valutazione AFC corrispondenti

T04.14 Analizzano l'influenza che gli organi decisori politici esercitano sulla loro opinione. (C4)

T04.15 Si formano una propria opinione su temi politici e la giustificano con argomentazioni. (C5)

Partecipare alla vita politica

Le persone in formazione possiedono dei punti di riferimento per orientarsi nella politica svizzera (Confederazione, Cantoni e Comuni), europea e internazionale. Riconoscono la possibilità a loro disposizione di partecipare attivamente alla vita politica. Di fronte a un problema politico, le persone in formazione sono in grado di sviluppare una strategia pertinente per difendere i propri interessi in un'ottica civica.

Obiettivi di valutazione AFC corrispondenti

T04.3 Citano i principi importanti della democrazia svizzera. (C1)

T04.4 Illustrano il principio della separazione dei poteri. (C2)

T04.5 Descrivono la separazione dei poteri in Svizzera nonché i compiti del potere legislativo, di quello esecutivo e di quello giudiziario a livello federale. (C2)

T04.6 Descrivono le istituzioni a livello federale in relazione a composizione, compiti e procedura d'elezione. (C2)

T04.7 Spiegano le possibilità di partecipare attivamente alla vita politica (diritto di voto e di elezione, iniziativa, referendum). (C2)

T04.8 Illustrano la funzione dei diritti fondamentali, dei diritti civili e politici secondo la Costituzione federale. (C2).

T04.9 Spiegano i loro doveri come cittadina / cittadino della Svizzera. (C2)

T04.10 Spiegano come si arriva a una votazione popolare a livello federale. (C2)

T04.11 Spiegano la procedura di elezione a livello federale. (C2)

T04.12 Illustrano le possibilità a disposizione nella compilazione della scheda per un'elezione (cancellare dalla lista, voto cumulativo, voto disgiunto o panachage, ossia votare candidati di altre liste). (C3)

Condividere opinioni politiche

Grazie alla loro conoscenza degli ambiti internazionali, associativi e politici, le persone in formazione sono in grado di esercitare i propri diritti e partecipare agli altri eventi politici, manifestando così il proprio interesse per la vita della comunità.

Obiettivi di valutazione AFC corrispondenti

T04.7 Spiegano le possibilità di partecipare attivamente alla vita politica (diritto di voto e di elezione, iniziativa, referendum). (C2)

T04.8 Illustrano la funzione dei diritti fondamentali, dei diritti civili e politici secondo la Costituzione federale. (C2).

T04.9 Spiegano i loro doveri come cittadina / cittadino della Svizzera. (C2)

T04.14 Analizzano l'influenza che gli organi decisori politici esercitano sulla loro opinione. (C4)

T04.15 Si formano una propria opinione su temi politici e la giustificano con argomentazioni. (C5)

Aspetto Diritto

Comprendere la logica giuridica

Le persone in formazione colgono il funzionamento e i meccanismi delle istituzioni e degli strumenti giuridici propri della nostra società. Ne riconoscono l'influenza su di essa e ragionano secondo questa logica per comprendere l'universo in cui vivono.

Obiettivi di valutazione AFC corrispondenti

T04.1 Disegnano a grandi linee la classificazione, la suddivisione e la struttura dell'ordinamento giuridico. (C2)

T04.2 Illustrano l'importanza della Costituzione federale e delle leggi federali nell'ordinamento giuridico. (C2)

a3.sp1c: Attuano le basi giuridiche importanti nella conclusione e nel seguito di una vendita. (C3)

a4.sp2b: Nell'utilizzo dei consueti canali di comunicazione rispettano le basi giuridiche, in particolare la protezione dei dati e il diritto d'autore. (C3)

a6.sp2a: Illustrano le basi giuridiche nel rapporto fra clienti e negozio di vendita. (C2)

b1.sp12a: Applicano le principali disposizioni del diritto del lavoro. (C3)

b3.sp2b: Identificano i contenuti importanti dei contratti di compravendita e delle garanzie. (C3)

b3.sp5a: In relazione con gli indici aziendali illustrano le direttive sulla protezione dei dati, l'obbligo di discrezione e le altre basi giuridiche. (C2)

d3.sp5a: Spiegano le abituali forme di azienda e le abituali forme giuridiche di azienda del commercio al dettaglio. (C2)

T01.5 Analizzano forma e contenuto del proprio contratto di tirocinio. (C3)

T01.6 Descrivono i diritti e i doveri delle parti contraenti, in particolare delle persone in formazione. (C2)

T02.2 Spiegano la procedura del matrimonio e gli effetti dello stesso. (C2)

T02.3 Spiegano la procedura e le conseguenze di un divorzio. (C2)

T02.4 Giudicano semplici casi in materia di diritto di famiglia. (C5)

T06.7 Giudicano semplici casi in materia di diritto del lavoro. (C5)

T07.1 Fanno la distinzione fra rischi assicurabili e rischi non assicurabili. (C4)

T07.2 Spiegano il funzionamento di un'assicurazione. (C2)

T07.3 Distinguono le assicurazioni di persone, cose e patrimonio. (C3)

T07.4 Spiegano l'importanza delle assicurazioni obbligatorie e di quelle facoltative. (C2)

T07.5 Citano le principali prestazioni delle assicurazioni sociali dello Stato. (C1)

T07.6 Spiegano le principali prestazioni dell'assicurazione malattia e dell'assicurazione infortuni. (C2)

- T07.7 Descrivono il principio di responsabilità. (C2)
T07.8 Con l'aiuto di criteri analizzano la scelta di un'assicurazione appropriata. (C3)
T07.9 Illustrano il principio dei tre pilastri della previdenza in Svizzera. (C2)
T07.10 Spiegano l'importanza e il finanziamento della previdenza statale, professionale e privata. (C2)
T07.13 Spiegano come avviene l'imposizione fiscale e l'incasso delle imposte. (C2)
T07.14 Illustrano i rimedi giuridici nella procedura di tassazione. (C2)
T07.18 Spiegano i diritti e i doveri delle parti contraenti nel contratto di locazione. (C2)
T07.19 Spiegano il protocollo di riconsegna dell'abitazione e l'elenco delle carenze o dei difetti. (C2)
T07.20 Giudicano semplici casi in materia di diritto di locazione. (C5)

Analizzare norme giuridiche

Le persone in formazione riconoscono le regole giuridiche importanti per la società. Identificano i valori e le logiche soggiacenti a tali regole e giudicano la pertinenza di queste ultime per la società in cui vivono, in particolare in una prospettiva storica.

Obiettivi di valutazione AFC corrispondenti

- T04.1 Disegnano a grandi linee la classificazione, la suddivisione e la struttura dell'ordinamento giuridico. (C2)
T04.2 Illustrano l'importanza della Costituzione federale e delle leggi federali nell'ordinamento giuridico. (C2)
T07.9 Illustrano il principio dei tre pilastri della previdenza in Svizzera. (C2)
T07.10 Spiegano l'importanza e il finanziamento della previdenza statale, professionale e privata. (C2)

Sviluppare le riflessioni sulla base di informazioni giuridiche

Le persone in formazione identificano, ricostruiscono e interpretano le informazioni importanti in situazioni di conflitto. Sviluppano le loro argomentazioni per giungere a una valutazione del caso e decidere se è necessario rivolgersi a uno specialista.

Obiettivi di valutazione AFC corrispondenti

- a5.sp4c: In caso di reclami applicano, in funzione della situazione, le basi giuridiche e le possibilità della comprensione, benevolenza e dell'attenzione. (C3)
a6.sp5a: Reagiscono e comunicano con sicurezza in un caso sospetto. (C3)
T02.4 Giudicano semplici casi in materia di diritto di famiglia. (C5)

T06.7 Giudicano semplici casi in materia di diritto del lavoro. (C5)
T07.7 Descrivono il principio di responsabilità. (C2)
T07.20 Giudicano semplici casi in materia di diritto di locazione. (C5)

Applicare norme giuridiche

In situazioni importanti sul piano giuridico, le persone in formazione distinguono tra gli interessi degli uni e degli altri e capiscono chi e in che modo trae vantaggio dall'applicazione del diritto. Sanno fare ricorso alle norme giuridiche per tutelare i propri interessi e trovare soluzioni socialmente accettabili ai conflitti esistenti.

Obiettivi di valutazione AFC corrispondenti

a5.sp4c: In caso di reclami applicano, in funzione della situazione, le basi giuridiche e le possibilità della comprensione, benevolenza e dell'attenzione. (C3)

T02.4 Giudicano semplici casi in materia di diritto di famiglia. (C5)
T06.7 Giudicano semplici casi in materia di diritto del lavoro. (C5)
T07.7 Descrivono il principio di responsabilità. (C2)
T07.14 Illustrano i rimedi giuridici nella procedura di tassazione. (C2)
T07.20 Giudicano semplici casi in materia di diritto di locazione. (C5)

Aspetto Tecnologia

Analizzare l'influsso delle tecnologie

Le persone in formazione analizzano l'influsso che le tecnologie esercitano sull'ambiente personale, professionale e sociale e ne giudicano gli effetti.

Obiettivi di valutazione AFC corrispondenti

a1.sp2b: Utilizzano in funzione della situazione i consueti canali di comunicazione. (C3)
a4.sp2a: Scelgono gli strumenti e i canali di comunicazione in modo che i contenuti abbiano il miglior effetto possibile. (C3)
a4.sp4b: Riconoscono l'efficacia della loro presenza personale sui social media e la organizzano come un professionista. (C4)
b2.sp4a: Illustrano con quali media e quali mezzi ausiliari tecnici è possibile creare un'esperienza emozionale per i clienti. (C2)

b3.sp6a: Utilizzano le tecnologie correnti per elaborare e proteggere indici aziendali e dati dei clienti. (C3)

d1.sp1b: Utilizzano tecniche e mezzi ausiliari per un miglior flusso di informazioni orali e scritte. (C3)

Giudicare opportunità e rischi

Le persone in formazione giudicano le opportunità, i rischi e i limiti delle conquiste tecnologiche nell'ambito personale, professionale e sociale.

Obiettivi di valutazione AFC corrispondenti

a4.sp4b: Riconoscono l'efficacia della loro presenza personale sui social media e la organizzano come un professionista. (C4)

c1.sp2a: Valutano la qualità dei risultati delle loro ricerche. (C4)

Usare le tecnologie dell'informazione e della comunicazione

Le persone in formazione studiano gli effetti delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione e usano tali mezzi in modo opportuno.

Obiettivi di valutazione AFC corrispondenti

a1.sp2b: Utilizzano in funzione della situazione i consueti canali di comunicazione. (C3)

a4.sp2a: Scelgono gli strumenti e i canali di comunicazione in modo che i contenuti abbiano il miglior effetto possibile. (C3)

a4.sp4b: Riconoscono l'efficacia della loro presenza personale sui social media e la organizzano come un professionista. (C4)

b2.sp4a: Illustrano con quali media e quali mezzi ausiliari tecnici è possibile creare un'esperienza emozionale per i clienti. (C2)

b3.sp6a: Utilizzano le tecnologie correnti per elaborare e proteggere indici aziendali e dati dei clienti. (C3)

c1.sp1a: Con l'aiuto delle fonti correnti svolgono ricerche su prodotti e servizi. (C3)

d1.sp1b: Utilizzano tecniche e mezzi ausiliari per un miglior flusso di informazioni orali e scritte. (C3)

d2.sp2a: Impiegano in modo efficiente gli strumenti informatici di uso corrente per la collaborazione digitale. (C3)

Aspetto Economia

Trovarsi nelle vesti di consumatore responsabile

Nelle vesti di consumatrici e consumatori le persone in formazione scelgono quali delle loro necessità possono soddisfare con le proprie limitate risorse. Utilizzano strumenti adeguati a impiegare i propri mezzi finanziari in modo responsabile.

Obiettivi di valutazione AFC corrispondenti

T01.8 Analizzano la loro gestione personale del denaro. (C4)

T01.9 Allestiscono un preventivo mensile in base al proprio conteggio di stipendio nonché al comportamento come consumatori e nel tempo libero e ai propri bisogni. (C3)

T01.10 Spiegano le possibili cause e conseguenze di un indebitamento privato. (C2)

T01.11 Giudicano le misure volte a evitare e ridurre i debiti privati. (C5)

T07.15 Pianificano il pagamento delle proprie imposte. (C5)

T07.8 Con l'aiuto di criteri analizzano la scelta di un'assicurazione appropriata. (C3)

T07.17 Giudicano diverse proposte di abitazioni tenendo conto delle proprie esigenze e possibilità finanziarie. (C5)

Analizzare i propri ruoli nell'interazione con i diversi fattori

Le persone in formazione studiano l'interazione di diversi attori dell'attività economica, valutano la propria situazione economica e sanno difendere i propri interessi nei diversi ruoli assunti (lavoratore, locatario, contribuente ecc.).

Obiettivi di valutazione AFC corrispondenti

d2.sp4a: Portano con profitto le proprie competenze nei diversi team. (C3)

d3.sp7a: Analizzano le proprie competenze e formulano obiettivi realistici e misure appropriate per i loro futuro sviluppo. (C4)

T06.6 Analizzano un posto di lavoro per se stessi e redigono la rispettiva lettera di candidatura. (C5)

T06.9 Spiegano le misure da adottare in caso di un'eventuale disoccupazione. (C2)

T07.11 Illustrano la correlazione fra previdenza e le deduzioni nel certificato di salario. (C2)

T07.12 Compilano la propria dichiarazione delle imposte. (C3)

Vedere la propria azienda come produttore e operatore nell'economia globale

Le persone in formazione analizzano le aspettative delle diverse categorie di persone nei confronti di un'azienda e i conseguenti conflitti di obiettivi. Analizzano l'impatto di sviluppi economici sul proprio settore, sulla propria azienda e sulla propria persona.

Obiettivi di valutazione AFC corrispondenti

a2.sp2a: Applicano la metodologia di analisi dei bisogni dei clienti. (C3)

a2.sp2b: Nell'analisi dei bisogni applicano le tecniche di porre domande e le tecniche di colloquio di uso corrente. (C3)

b1.sp1c: Applicano l'abituale metodologia procedurale in caso di fornitura di merce difettosa o sbagliata. (C3)

b1.sp10b: Illustrano forme efficienti di collaborazione nell'approvvigionamento e nella vendita di merce. (C2)

c3.sp1a: Spiegano la struttura del commercio al dettaglio e i gruppi d'interesse. (C2)

c3.sp1b: Presentano gli attuali sviluppi economici e il cambiamento strutturale nel commercio al dettaglio. (C2)

d3.sp5b: Presentano un'azienda del commercio al dettaglio in relazione a successo, posizionamento sul mercato e sviluppo economico. (C2)

T06.8 Spiegano cause e conseguenze della disoccupazione. (C2)

Giudicare principi e sviluppi economici

Le persone in formazione analizzano in base a esempi concreti il problema economico di fondo della scarsità di risorse. Giudicano gli effetti della determinazione dei prezzi e del meccanismo di mercato, dell'intervento statale e delle dipendenze e interdipendenze a livello internazionale.

Obiettivi di valutazione AFC corrispondenti

a2.sp3b: Giustificano le differenze di prezzo e i cambiamenti di prezzo nei confronti dei clienti. (C3)

b1.sp1a: Spiegano le consuete fonti di approvvigionamento e i rispettivi canali commerciali. (C2)

b1.sp10b: Illustrano forme efficienti di collaborazione nell'approvvigionamento e nella vendita di merce. (C2)

b3.sp4a: Calcolano i prezzi di vendita. (C3)

b3.sp4b: Interpretano gli indici economico-aziendali per il proprio lavoro. (C3)

c3.sp1c: Svolgono una semplice analisi di mercato. (C3)

c3.sp1d: Spiegano il ruolo e la posizione della Svizzera nel commercio internazionale. (C2)

T03.1 Disegnano a grandi linee la dimensione economica, sociale ed ecologica della globalizzazione. (C2)

T03.4 Illustrano le cause politiche, economiche ed ecologiche della migrazione. (C2)

Bibliografia

Anderson, L. W. & Krathwohl, D. R. (2001). A Taxonomy for Learning, Teaching and Assessing: A Revision of Bloom's Taxonomy of Educational Objectives. New York: Longman.

Conferenza dei direttori cantonali della pubblica educazione della Svizzera tedesca (2014). Programma d'insegnamento 21 (edizione pubblicata il 31.10.2014, versione riveduta del 29.02.2016). Berna: Conferenza dei direttori cantonali della pubblica educazione della Svizzera tedesca (CDPE T).

Fausser, P., Heller, F., & Waldenburger, U. (Hrsg.) (2015). Verständnisintensives Lernen. Seelze: Kallmeyer in Verbindung mit Klett.

Schori Bondeli, R. (2019). Profis haben einen Plan. Inhalte und Lerninstrumente im Lernbereich "Sprache und Kommunikation" (Impulse für die Praxis. Kurzpublikationen zum ABU). Zollikofen. Retrieved from <https://www.ehb.swiss/impulse-fuer-die-praxis>

Schori Bondeli, R., Schmuki, D. & Erne, M. (2017). Unser Leben, unsere Welt, unsere Sprachen. Quality teaching im allgemeinbildenden Unterricht ABU an Berufsfachschulen. Bern: hep.

Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (2006): Programma quadro per l'insegnamento della cultura generale nella formazione professionale di base. (PQ-CG).

Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (2020). Handlungskompetenzorientierung, in: <https://www.sbf.admin.ch/sbf/de/home/bildung/berufliche-grundbildung/berufsentwicklung/aspekte/handlungskompetenzorientierung.html> (Zugriff: 21. Januar 2020).