

Formazione di base nel commercio al dettaglio

# Programma nazionale per l'insegnamento della CULTURA GENERALE

Assistente del commercio al dettaglio CFP

La Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità nel commercio al dettaglio si è espressa sul presente documento l'11 gennaio 2021.

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 19 febbraio 2021.

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» (60 lezioni).....	18
6.2	Campo di competenze operative b: «Gestione e presentazione di prodotti e servizi» (20 lezioni) .....	23
6.3	Campo di competenze operative c: «Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi» (40 lezioni).....	24
6.4	Campo di competenze operative d: «Interazione nell'azienda e nel ramo» (40 lezioni) .....	25
7	Temi e obiettivi di valutazione per il campo di competenze operative «Cultura generale»	27
7.1	Tema 01 «Inizio del tirocinio e portfolio» (12 lezioni) .....	27
7.2	Tema 02 «Stile di vita e rapporti sociali» (8 lezioni) .....	30
7.3	Tema 03 «Possibilità di partecipazione attiva nella democrazia» (12 lezioni) .....	31
7.4	Tema 04 «Mega-tendenze» (12 lezioni) .....	33
7.5	Tema 05 «Arte» (8 lezioni) .....	36
7.6	Tema 06 «Apprendimento permanente e portfolio» (16 lezioni) .....	37
7.7	Tema 07 «Indipendenza e finanze» (12 lezioni) .....	39
8	Procedura di qualificazione .....	41
8.1	Nota scolastica.....	41
8.1.1	Conoscenze teoriche e operazionali di cultura generale.....	42
8.1.2	Valutazione del processo .....	42
8.1.3	Calcolo della nota scolastica .....	42
8.2	Lavoro di approfondimento di cultura generale.....	43
8.2.1	Calcolo della nota del lavoro di approfondimento .....	44
8.3	Nota complessiva.....	45
Allegato 1	Obiettivi di formazione .....	46

Bibliografia .....57

## 1 Introduzione

Il «Programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale – Assistente del commercio al dettaglio CFP» è uno strumento di gestione per la cultura generale nella formazione professionale di base di assistente del commercio al dettaglio CFP. Giusta l'articolo 8 capoverso 4 dell'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Assistente del commercio al dettaglio con certificato federale di formazione pratica (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.

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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 «Assistente del commercio al dettaglio con certificato federale di formazione pratica», 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 – Assistente del commercio al dettaglio CFP» in collaborazione con i servizi competenti.

## 2 Linee guida pedagogiche

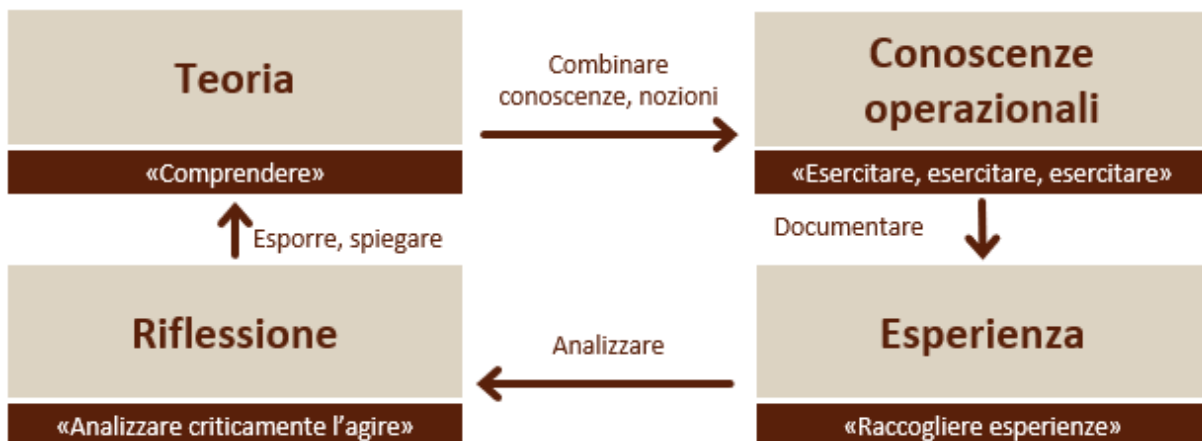
Nel «Programma nazionale per l'insegnamento della cultura generale – Assistente del commercio al dettaglio CFP» le linee guida pedagogiche del programma quadro per l'insegnamento della cultura generale nella formazione professionale di base (PQ-CG) sono state riprese o modificate come segue.

### 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 parzialmente autonomo. 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 otto 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 coinvolgere 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 sé 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 sulla società.

### **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 assistenti 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

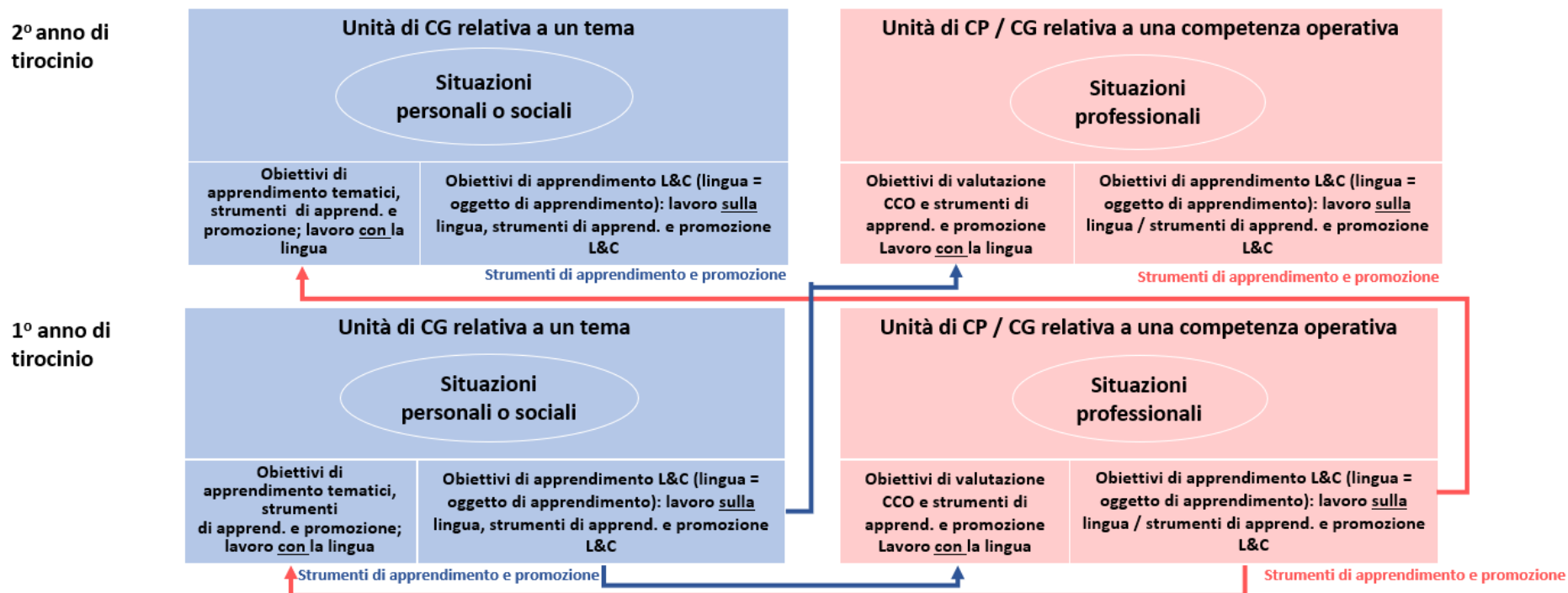
- oggetto di apprendimento («focus on form», lavoro **sulla** lingua) e
- strumento per far fronte a situazioni di necessità nell'ambito privato, professionale e sociale («focus on meaning», lavoro **con** la lingua)  
(cfr. Schori Bondeli et al., 2017).

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 nonché degli strumenti di apprendimento e promozione e, dall'altro, un campo d'applicazione in cui esercitarsi e acquisire sempre più esperienza e sicurezza. Le basi, gli strumenti di apprendimento e promozione sono trasmessi 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
Integrato nei CCO <i>professionali</i> <b>80 lezioni</b> , di cui	Integrato nei CCO <i>professionali</i> <b>80 lezioni</b> , di cui
CCO a 40 lezioni	CCO a 20 lezioni
CCO b -	CCO b 20 lezioni
CCO c 20 lezioni	CCO c 20 lezioni
CCO d 20 lezioni	CCO d 20 lezioni
CCO «Cultura generale» <b>40 lezioni</b> , di cui	CCO «Cultura generale» <b>40 lezioni</b> , di cui
Tema 01 «Inizio del tirocinio e portfolio» <i>Lavoro con il portfolio</i> 12 lezioni	Tema 03 «Mega-tendenze» <i>Lavoro con il portfolio</i> 12 lezioni
Tema 02 «Stile di vita e rapporti sociali» <i>Lavoro con il portfolio</i> 8 lezioni	Tema 06 «Apprendimento permanente e portfolio» <i>Lavoro con il portfolio</i> 16 lezioni
Tema 03 «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> 12 lezioni
Tema 05 «Arte» <i>Lavoro con il portfolio</i> 8 lezioni	
<b>120 lezioni</b>	<b>120 lezioni</b>

## 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» (60 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
<b>a1: Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio</b>	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.sp1c: Nel contatto con i clienti operano conformemente alle differenze culturali. (C3)</p> <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 con sicurezza oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)</p>	<p>Parlare 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"> <li>- Frasi formali</li> <li>- Lista di controllo per le lettere commerciali</li> <li>- Strategie comunicative (chiarire l'obiettivo / l'interesse)</li> <li>- Registri</li> <li>- Norme (maiuscolo: forme di cortesia e nomi: verifiche dei nomi)</li> </ul>
<p><b>a2: Analizzare il bisogno del cliente nel commercio al dettaglio e presentare soluzioni</b></p>	<p>a2.sp1a: Costruiscono un'atmosfera di fiducia nei confronti dei clienti. (C3)</p> <p>a2.sp2a: Nell'analisi dei bisogni utilizzano i termini professionali, le tecniche di porre le domande e le tecniche di colloquio di uso corrente. (C3)</p> <p>a2.sp3a: Giustificano differenze e cambiamenti di prezzo nei confronti dei clienti. (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 (presentazione)</p> <p>Argomentare (discussione, presentazione)</p> <p>Storytelling</p> <p>Discutere (colloquio)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecniche di prendere appunti (che cosa + verbo)</li> <li>- Domande precedute da particelle interrogative</li> <li>- Domande aperte e chiuse</li> <li>- Elementi per una comunicazione amichevole (ascoltare attentamente: parafrasare, informarsi ulteriormente, riassumere)</li> <li>- Mezzi di espressione per fatti e opinioni</li> </ul>

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
	a2.sp3b: Applicano in funzione dei destinatari la metodologia dello storytelling. (C3) a2.sp5a: Identificano i principali aspetti di una positiva esperienza di acquisto. (C3) a2.sp7a: Comunicano con sicurezza oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. C3)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mezzi di strutturazione del testo</li> <li>- Strategie per informarsi ulteriormente (anche in altre lingue nazionali)</li> <li>- Rispettare le norme (maiuscolo-minuscolo, verifiche dei nomi, doppie consonanti, uso della virgola)</li> </ul>
<b>a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli</b>	a3.sp1a: Riconoscono il momento giusto per concludere un colloquio di vendita. (C3) a3.sp1b: Verificano la presenza dei principali elementi contrattuali. (C3) a3.sp1c: Applicano la metodologia relativa alla conclusione e al seguito di un colloquio di vendita. (C3) a3.sp2a: Illustrano i metodi di pagamento di uso corrente. (C2) a3.sp2b: Con l'aiuto di appropriate forme di comunicazione presentano i programmi di fidelizzazione della clientela di uso corrente. (C3) a3.sp3b: Spiegano i diversi cambiamenti di prezzi. (C2)	Informare (formulario, descrizione, riassunto, presentazione) Argomentare (dichiarazione, presentazione)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mezzi di espressione per spiegazioni e giustificazioni</li> <li>- Mezzi di espressione per fatti e opinioni</li> <li>- Moduli di testo</li> <li>- Registro linguistico</li> <li>- Fase di argomentazione 2/4</li> <li>- Adattare modelli / formulari</li> </ul>

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>a3.sp3c: Calcolano cambiamenti di prezzo. (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 con sicurezza oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)</p> <p>a3.sp10a: In un caso sospetto reagiscono e comunicano con sicurezza. (C3)</p>		
<p><b>a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali</b></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 che i contenuti abbiano il miglior effetto possibile. (C3)</p> <p>a4.sp2b: Nell'utilizzo degli abituali canali di comunicazione rispettano le basi giuridiche, in particolare la protezione dei dati e il diritto d'autore. (C3)</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>Discutere (blog)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Domande precedute da particelle interrogative</li> <li>- Frasi formali per lettere commerciali</li> <li>- Scegliere e adattare modelli di lettere</li> <li>- Rispettare le norme (maiuscolo-minuscolo, verifiche dei nomi, doppie consonanti, uso della virgola)</li> </ul>

<b>Competenze operative</b>	<b>Obiettivi di valutazione con riferimento alla cultura generale</b>	<b>L&amp;C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)</b>	<b>L&amp;C: possibili strumenti di apprendimento e promozione</b>
	a4.sp4a: Utilizzano i social media. (C3) a4.sp4b: Riconoscono l'efficacia della loro presenza personale sui social media e la organizzano come un professionista. (C4) a4.sp5a: Comunicano con sicurezza oralmente e per iscritto nella prima lingua nazionale regionale. (C3)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista di controllo per presentazioni</li> <li>- Cambio di portavoce</li> </ul>

## 6.2 Campo di competenze operative b: «Gestione e presentazione di prodotti e servizi» (20 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
<b>b1: Secondo istruzioni, attuare compiti nel processo di gestione della merce</b>	<p>b1.sp10a: Applicano le misure di sicurezza sul lavoro e di protezione della salute che si devono rispettare nei processi di lavoro. (C3)</p> <p>b1.sp11a: Spiegano le interrelazioni ecologiche e le basi della sostenibilità dei processi di lavoro tipici di un'azienda. (C2)</p>	<p>Ascoltare / leggere testi lineari (testi legali, istruzioni)</p> <p>Descrizione</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Strategie di lettura</li> <li>- Formulazione "se ...allora" per collegamenti causali e testi legali</li> <li>- Mezzi di espressione per descrivere e confrontare</li> </ul>
<b>b2: Secondo istruzioni, presentare prodotti e servizi del commercio al dettaglio in funzione dei clienti</b>	<p>b2.sp4a: Illustrano con quali media e quali mezzi ausiliari tecnici è possibile creare un'esperienza emozionale per i clienti. (C2)</p>	<p>Informare (descrizione, presentazione)</p> <p>Argomentare (presentazione)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecniche di presentazione</li> <li>- Lista di controllo per presentazioni</li> </ul>
<b>b3: Secondo istruzioni, utilizzare informazioni e dati dei clienti operativamente rilevanti</b>	<p>b3.sp2a: Illustrano le direttive sulla protezione dei dati e l'obbligo di discrezione. (C2)</p> <p>b3.sp3a: Utilizzano le tecnologie correnti per elaborare e proteggere 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"> <li>- Elementi di testo di grafici e loro funzioni</li> <li>- Tipi di grafici</li> <li>- Mezzi di espressione concernenti i grafici (per descrivere, confrontare e interpretare)</li> </ul>

### 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
<b>c1: Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo</b>	c1.sp1a: Con l'aiuto delle fonti usuali svolgono ricerche su prodotti e servizi. (C3) c1.sp2a: Valutano la qualità dei risultati delle loro ricerche. (C4) c1.sp3a: Sulla base dei risultati della loro ricerca argomentano in modo convincente. (C3) c1.sp5b: Spiegano in che modo le categorie di diversi 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"> <li>- Tecniche di ricerca</li> <li>- Gestione delle fonti</li> <li>- Credibilità delle informazioni (fake news)</li> <li>- Fase di argomentazione 4</li> </ul>
<b>c2: Trattare e mettere a disposizione prodotti e servizi del proprio ramo in funzione dei clienti</b>	---		
<b>c3: Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli secondo istruzioni nell'attività quotidiana</b>	c3.sp1a: Spiegano la struttura del commercio al dettaglio e i gruppi d'interesse. (C2) c3.sp1b: Presentano il cambiamento strutturale in atto 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"> <li>- Strategie di lettura per testi lineari e non lineari (tema + informazione principale = dichiarazione di base)</li> <li>- Mezzi di espressione per situazioni e fatti</li> </ul>



#### 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
<b>d1: Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali</b>	d1.sp1a: Comunicano oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale con i gruppi d'interesse interni con apprezzamento e in modo appropriato al gruppo target attraverso i consueti canali di comunicazione. (C3) d1.sp2a: Per le più frequenti situazioni d'emergenza attuano le misure predefinite. (C3)	Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali, testi d'ascolto) Informare (formulario, descrizione, rapporto o relazione) Scambio epistolare (lettera commerciale, e-mail, colloquio telefonico)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registri (formali – informali)</li> <li>- Domande aperte e chiuse</li> <li>- Appunti telefonici (che cosa + verbo)</li> <li>- Elementi per una comunicazione amichevole (modello di Rosenberg, ascoltare attivamente, informarsi ulteriormente, parafrasare)</li> </ul>
<b>d2: Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio</b>	d2.sp2a: Impiegano gli strumenti informatici di uso corrente per la collaborazione digitale. (C3) d2.sp3a: Giustificano con convinzione oralmente e per iscritto la propria opinione anche in una lingua straniera (livello A2). (C3) d2.sp4a: Portano con profitto le proprie competenze nei diversi team. (C3) d2.sp5a: Nelle diverse situazioni frenetiche applicano tecniche di comunicazione distensive come	Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali, testi d'ascolto) Argomentare (dichiarazione, commento) Parlare e scrivere in modo adeguato alla situazione (tutte le affermazioni)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Forme di cooperazione</li> <li>- Risolvere situazioni conflittuali (es. secondo il modello Glasl)</li> <li>- Fase di argomentazione 4</li> <li>- Tecniche di colloquio per una comunicazione amichevole (ascoltare attivamente, autorivelazione)</li> <li>- Tecniche di feedback</li> </ul>

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
	per esempio ascolto attivo, autorivelazione oppure il cambio di prospettiva. (C3) d2.sp7a: Valutano il proprio modo di agire nella gestione dei feedback. (C4)		
<b>d3: Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti secondo istruzioni</b>	d3.sp1a: Illustrano i comportamenti abituali adottati per gestire i cambiamenti in un'azienda. (C2) d3.sp4a: Attuano in modo costruttivo i feedback concernenti lo sviluppo delle loro competenze professionali. (C3) d3.sp4b: Secondo istruzioni, formulano obiettivi realistici e fasi appropriate per il loro sviluppo professionale. (C3) d3.sp4c: Utilizzano diverse tecniche di apprendimento per la loro formazione e formazione continua. (C3)	Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali, testi d'ascolto) Informare (descrizione / rapporto o relazione) Argomentare (dichiarazione, commento, presentazione)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mezzi di espressione per conflitti interni</li> <li>- Mezzi di espressione per i fatti</li> <li>- Mezzi per strutturare i testi</li>   <li>- Agenti di coesione</li> <li>- Mezzi linguistici per conflitti interni</li> <li>- Fase di argomentazione 4</li> </ul>
<b>d4: Organizzare il proprio lavoro nel commercio al dettaglio secondo istruzioni</b>	d4.sp4b: Elaborano misure rigeneratrici in caso di sovraccarico fisico. (C3)	Descrizione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mezzi di espressione per descrivere, confrontare e interpretare</li> </ul>

## 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» (12 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.

<b>Contenuti</b>	<b>Obiettivi di valutazione</b>	<b>L&amp;C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)</b>	<b>L&amp;C: possibili strumenti di apprendimento e promozione</b>
<b>Sono una / un professionista</b>	<p>T01.1 Illustrano i propri compiti, diritti e responsabilità nella nuova fase della vita. (C2)</p> <p>T01.2 Spiegano da chi e quale forma d'aiuto ricevono in caso di problemi personali. (C2)</p>	<p>Descrizione (autoritratto)</p> <p>Dichiarazione</p> <p>Presentazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mezzi di espressione per fatti e opinioni</li> <li>- Mezzi di espressione per argomenti e giustificazioni</li> <li>- Mezzi per strutturare i testi</li> <li>- Lista di controllo per presentazioni</li> </ul>
<b>Contratto di tirocinio</b>	<p>T01.3 Illustrano il contenuto del proprio contratto di tirocinio. (C2)</p>	<p>Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali, testi d'ascolto, testi legali)</p> <p>Descrizione</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Domande precedute da particelle interrogative</li> <li>- Formulazione "se ... allora"</li> <li>- Vocabolario tematico</li> </ul>
<b>Stipendio, bilancio preventivo, debiti</b>	<p>T01.4 Analizzano la propria gestione personale del denaro. (C4)</p> <p>T01.5 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)</p> <p>T01.6 Illustrano le misure volte a evitare e ridurre i debiti privati. (C2)</p>	<p>Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali, testi d'ascolto)</p> <p>Informare (svolgere ricerche)</p> <p>Argomentare (commento)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fasi della lettura e loro funzione</li> <li>- Fase di argomentazione 2/4</li> <li>- Cambio di portavoce</li> <li>- Elementi per un colloquio amichevole</li> </ul>

<b>Contenuti</b>	<b>Obiettivi di valutazione</b>	<b>L&amp;C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)</b>	<b>L&amp;C: possibili strumenti di apprendimento e promozione</b>
<b>Portfolio</b>	T01.7 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» (8 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
<b>Rapporti sociali</b>	T02.1 Confrontano le diverse forme di convivenza (concubinato, matrimonio, unione domestica registrata). (C3) T02.2 Spiegano le conseguenze giuridiche, finanziarie e sociali del matrimonio e del divorzio. (C2) T02.3 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 (presentazione) Discutere (discussione / colloquio)	- Tecniche di ricerca (interdisciplinari) - Mezzi di espressione per conflitti interni - Mezzi di espressione per confronti - Moduli di testo
<b>Portfolio</b>	T02.4 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 «Possibilità di partecipazione attiva nella democrazia» (12 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.

**Indicazione per l'attuazione:** i seguenti obiettivi di valutazione sono da collegare con le mega-tendenze del Tema 04.

Contenuti	Obiettivi di valutazione	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
<b>Ordinamento giuridico</b>	T03.1 Disegnano a grandi linee la classificazione, la suddivisione e la struttura dell'ordinamento giuridico. (C2)	Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali, testi legali)	- Formulazione "se ... allora" per le interrelazioni causali
<b>Democrazia</b>	T03.2 Citano i principi importanti della democrazia svizzera. (C1) T03.3 Descrivono la separazione dei poteri in Svizzera nonché i compiti del potere legislativo, esecutivo e di quello giudiziario a livello federale. (C2) T03.4 Spiegano le possibilità di partecipare attivamente alla vita politica (diritto di voto e di elezione, iniziativa, referendum). (C2)	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
<b>Diritti e doveri</b>	<p>T03.5 Spiegano i loro obblighi come cittadina / cittadino della Svizzera. (C2)</p> <p>T03.6 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)</p>	Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali, testi legali, contributi radiofonici e televisivi)	- Strategie d'ascolto
<b>Formazione di un'opinione politica</b>	<p>T03.7 Si confrontano con eventi politici d'attualità distinguendo i principali gruppi d'interesse e la dialettica che ne deriva. (C4)</p> <p>T03.8 Analizzano i funzionamenti dei media e il loro influsso sulla formazione delle opinioni. (C4)</p>	<p>Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali, testi d'ascolto, film)</p> <p>Leggere e interpretare testi non lineari (tabelle, grafici, ipertesti)</p> <p>Argomentare (presentazione)</p> <p>Discutere (discussione / colloquio)</p>	<p>- Tecniche di lettura e di riassunto (tema + informazione principale = dichiarazione di base)</p> <p>- Mezzi di espressione per fatti e opinioni</p> <p>- Lista di controllo per presentazioni</p>
<b>Portfolio</b>	T03.9 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>	<p>- Tecniche di revisione dei testi</p> <p>- Frasi formali</p> <p>- Agenti di coesione</p>



## 7.4 Tema 04 «Mega-tendenze» (12 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 uno dei quattro seguenti contenuti

<b>Contenuti</b>	<b>Obiettivi di valutazione</b>	<b>L&amp;C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)</b>	<b>L&amp;C: possibili strumenti di apprendimento e promozione</b>
<b>Globalizzazione</b>	T04.1 Disegnano a grandi linee la dimensione economica, sociale ed ecologica della globalizzazione. (C2) T04.2 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 (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
<b>Migrazione</b>	T04.3 Illustrano le conseguenze politiche, economiche ed ecologiche della migrazione. (C2) T04.4 Descrivono come la migrazione influenza	Leggere e interpretare testi non lineari (tabelle, grafici, ipertesti) Informare (descrizione, rapporto / relazione, riassunto, presentazione)	- Elementi di testo di grafici e loro funzioni - Tipi di grafici - Mezzi di espressione concernenti i grafici

Contenuti	Obiettivi di valutazione	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
	culturalmente la società in Svizzera. (C2)	Argomentare (discussione, presentazione) Discutere (discussione, colloquio) Intervista	(descrivere, confrontare e interpretare) - Domande aperte e chiuse - Lista di controllo per interviste
<b>Cambiamento climatico</b>	T04.5 Illustrano le cause e le conseguenze del cambiamento climatico. (C2) T04.6 Sulla base degli eventi attuali illustrano come si manifesta il cambiamento climatico. (C3) T04.7 Analizzano l'influsso che il loro stile di vita esercita sulla natura e sul clima. (C4)	Ascoltare / leggere testi lineari (testi letterari, testi funzionali, testi d'ascolto, film) Leggere e interpretare testi non lineari (tabelle, grafici, ipertesti) Informare (descrizione, rapporto o relazione, riassunto, presentazione) Argomentare (discussione, presentazione) Discutere (discussione, colloquio)	- Mezzi per strutturare testi - Strategie di lettura - Mezzi di espressione per conflitti e opinioni - Vocabolario tematico
<b>Mobilità</b>	T04.8 Descrivono gli influssi della mobilità su natura, uomo ed economia. (C2) T04.9 Sviluppano per sé stessi dei principi a favore di una mobilità ecocompatibile. (C5)	Ascoltare / leggere testi lineari (testi letterari, testi funzionali, testi d'ascolto, film) Leggere e interpretare testi non lineari (tabelle, grafici, ipertesti) Informare (descrizione, rapporto / relazione, riassunto, presentazione) Argomentare (discussione, presentazione) Discutere (discussione, colloquio)	- Elementi di testo di grafici e loro funzione - Tipi di grafici - Mezzi di espressione per grafici (descrivere, confrontare e interpretare) - Fase di argomentazione 4
<b>Portfolio</b>	T04.10 Lavorano con il proprio portfolio personale. (C3)	Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali)	- Mezzi di espressione per elementi di testi di riflessione

Contenuti	Obiettivi di valutazione	L&C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)	L&C: possibili strumenti di apprendimento e promozione
		Informare (descrizione, rapporto o relazione, presentazione) Argomentare (dichiarazione, commento, presentazione)	

## 7.5 Tema 05 «Arte» (8 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.

<b>Contenuti</b>	<b>Obiettivi di valutazione</b>	<b>L&amp;C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)</b>	<b>L&amp;C: possibili strumenti di apprendimento e promozione</b>
<b>Arte</b>	T05.1 Spiegano le funzioni dell'arte. (C2) T05.2 Illustrano gli effetti di una forma artistica su sé stessi. (C3)	Argomentare (commento)	- Mezzi espressivi per descrizioni, illustrazioni - Fase di argomentazione 4
<b>Portfolio</b>	T05.3 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» (16 lezioni)

### Idea direttrice

Le persone in formazione sono ormai prossime al termine 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.

<b>Contenuti</b>	<b>Obiettivi di valutazione</b>	<b>L&amp;C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)</b>	<b>L&amp;C: possibili strumenti di apprendimento e promozione</b>
<b>Bilancio della situazione</b>	<p>T06.1 Sulla base di quanto hanno scritto nel portfolio, analizzano i propri punti forti, punti deboli e interessi. (C4)</p> <p>T06.2 Spiegano perché è importante l'apprendimento permanente per sé stessi. (C2)</p> <p>T06.3 Sviluppano obiettivi personali e un cosiddetto «vision board». (C5)</p>	<p>Informare (descrizione)</p> <p>Argomentare (presentazione)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Strategie per la revisione dei testi</li> <li>- Mezzi linguistici per conflitti interiori</li> <li>- Tecniche di presentazione</li> <li>- Mezzi di espressione per fatti e opinioni</li> </ul>
<b>Ricerca di un posto di lavoro e lavori</b>	<p>T06.4 Distinguono le possibilità di ricerca di un posto di lavoro e ne cercano uno appropriato per sé stessi. (C3)</p> <p>T06.5 Analizzano un posto di lavoro appropriato per sé stessi e redigono la rispettiva lettera di candidatura. (C5)</p>	<p>Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali)</p> <p>Argomentare (presentazione)</p> <p>Scambio epistolare (lettera commerciale / domanda d'impiego)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Frasi formali per lettere commerciali</li> <li>- Scegliere e adattare modelli di lettere</li> <li>- Rispettare le norme (maiuscolo-minuscolo, verifiche dei nomi, doppie)</li> </ul>

<b>Contenuti</b>	<b>Obiettivi di valutazione</b>	<b>L&amp;C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)</b>	<b>L&amp;C: possibili strumenti di apprendimento e promozione</b>
			consonanti, uso della virgola)
<b>Disoccupazione</b>	T06.6 Spiegano cause e conseguenze della disoccupazione. (C2) T06.7 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)
<b>Portfolio</b>	T06.8 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» (12 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.

<b>Contenuti</b>	<b>Obiettivi di valutazione</b>	<b>L&amp;C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)</b>	<b>L&amp;C: possibili strumenti di apprendimento e promozione</b>
<b>Rischi finanziari, assicurazione, responsabilità</b>	T07.1 Spiegano l'importanza delle assicurazioni obbligatorie e di quelle facoltative. (C2) T07.2 Citano le principali prestazioni delle assicurazioni sociali dello Stato. (C1) T07.3 Spiegano le principali prestazioni dell'assicurazione malattia e dell'assicurazione infortuni. (C2) T07.4 Descrivono il principio di responsabilità. (C2)	Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali)	Vocabolario tematico Tecniche di lettura
<b>Previdenza</b>	T07.5 Illustrano il principio dei tre pilastri della previdenza in Svizzera. (C2)	Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali)	

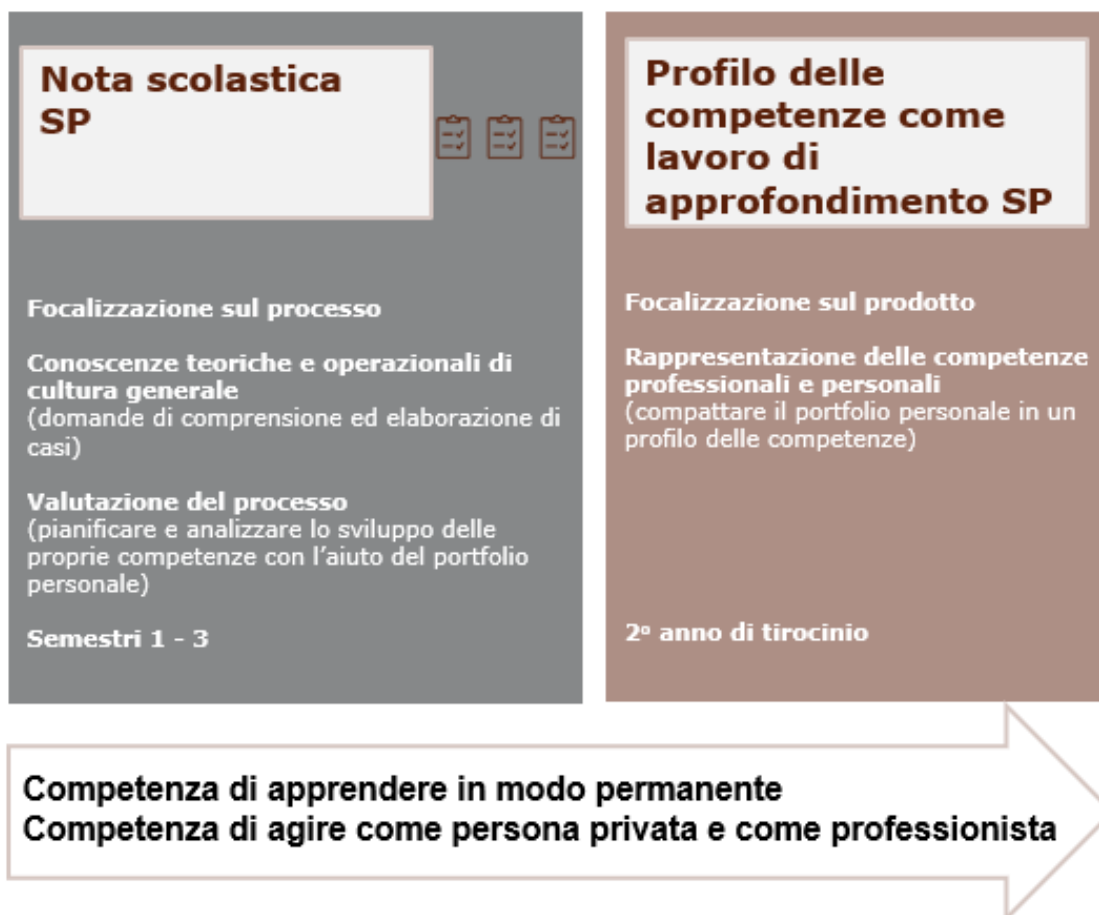
<b>Contenuti</b>	<b>Obiettivi di valutazione</b>	<b>L&amp;C: campo d'applicazione (azioni linguistiche, tipi di testi)</b>	<b>L&amp;C: possibili strumenti di apprendimento e promozione</b>
	T07.6 Illustrano la correlazione fra la previdenza e le deduzioni nel certificato di salario. (C2)		
<b>Imposte</b>	T07.7 Compilano una dichiarazione delle imposte. (C3)	Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compilare formulari</li> <li>- Adattare modelli</li> <li>- Frasi formali</li> <li>- Stile formale e informale</li> </ul>
<b>Abitare</b>	<p>T07.8 Giustificano la forma di abitazione appropriata per la propria situazione di vita nell'immediato futuro. (C3)</p> <p>T07.9 Spiegano i diritti e i doveri delle parti contraenti nel contratto di locazione. (C2)</p>	<p>Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali)</p> <p>Argomentare (presentazione)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mezzi espressivi per giustificazioni</li> <li>- Mezzi linguistici per i conflitti</li> <li>- Fase di argomentazione 4</li> </ul>
<b>Portfolio</b>	T07.10 Lavorano con il proprio portfolio personale. (C3)	<p>Ascoltare / leggere testi lineari (testi funzionali)</p> <p>Informare (descrizione, rapporto, relazione, presentazione)</p> <p>Argomentare (dichiarazione, commento, presentazione)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Strategie per la revisione dei testi</li> <li>- Mezzi linguistici per conflitti interiori</li> <li>- Tecniche di presentazione</li> </ul>



## 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 due elementi sono spiegati in dettaglio nei prossimi capitoli.

### 8.1 Nota scolastica

La nota scolastica per i primi 3 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 abilità 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 - 3) si svolgono almeno 2 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 acquisite, tramite esercizi o compiti orientati a un caso e domande di comprensione, soprattutto sui concetti e sui 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 basi acquisite nel campo della cultura generale.

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

### 8.1.2 Valutazione del processo

In ogni semestre (1 - 3) 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 acquisito? 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?

### 8.1.3 Calcolo della nota scolastica

Per il calcolo della nota scolastica di ciascun semestre (semestri 1 - 3) 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 2° 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 (2° 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 Nota complessiva

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

- nota scolastica (scritto) (= media aritmetica delle 3 note semestrali arrotondata alla nota intera o alla mezza nota)
- lavoro di approfondimento (scritto)

La media aritmetica data da queste due 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 «Assistente del commercio al dettaglio con certificato federale di formazione pratica (CFP)» 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 quest'ultimi in base a principi etici.

#### **Obiettivi di valutazione CFP 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)

a1.sp1c: Nel contatto con i clienti operano conformemente alle differenze culturali. (C3)

d1.sp2a : 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, autorivelazione oppure il cambio di prospettiva. (C3)

### **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 sé stessi, per il loro prossimo e per la salvaguardia dell'ambiente naturale.

### **Obiettivi di valutazione CFP corrispondenti**

a1.sp1c: Nel contatto con i clienti operano conformemente alle differenze culturali. (C3)

b1.sp11a: Spiegano le interrelazioni ecologiche e le basi della sostenibilità dei processi di lavoro tipici dell'azienda. (C2)

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

d1.sp2a: 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, autorivelazione oppure il cambio di prospettiva. (C3)

### **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 CFP corrispondenti**

T02.3 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 CFP corrispondenti**

a1.sp1c: Nel contatto con i clienti operano conformemente alle differenze culturali. (C3)

b1.sp10a: Applicano le misure di sicurezza sul lavoro e di protezione della salute che si devono rispettare nei processi di lavoro. (C3)

d2.sp7a: Valutano il proprio modo di agire nella gestione dei feedback. (C4)  
d3.sp4a: Attuano in modo costruttivo i feedback concernenti lo sviluppo delle loro competenze professionali. (C3)  
d3.sp4c: Utilizzano diverse tecniche di apprendimento per la loro formazione e formazione continua. (C3)  
d4.sp4b: Elaborano misure rigeneratrici in caso di sovraccarico fisico. (C3)  
T06.1 Sulla base di quanto hanno scritto nel portfolio, analizzano i propri punti forti, punti deboli e interessi. (C4)  
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 CFP corrispondenti**

d3.sp1a: Illustrano i comportamenti abituali adottati per gestire i cambiamenti in un'azienda. (C2)  
d3.sp4a: Attuano in modo costruttivo i feedback concernenti lo sviluppo delle loro competenze personali. (C3)  
d3.sp4b: Secondo istruzioni, formulano obiettivi realistici e fasi appropriate per il loro sviluppo professionale. (C3)  
T02.2 Spiegano le conseguenze giuridiche, finanziarie e sociali del matrimonio e del divorzio. (C2)  
T02.3 Analizzano le proprie aspettative nei confronti di una divisione dei ruoli basata sull'unione domestica. (C4)  
T06.4 Distinguono le possibilità di ricerca di un posto di lavoro e ne cercano uno appropriato per sé stessi. (C3)  
T07.8 Giustificano la forma di abitazione appropriata per la propria situazione di vita nell'immediato futuro. (C3)

### **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 conformemente al proprio stile di vita.

### **Obiettivi di valutazione CFP corrispondenti**

a1.bs1c: Nel contatto con i clienti operano conformemente alle differenze culturali. (C3)  
T02.1 Confrontano le diverse forme di convivenza (concubinato, matrimonio, unione domestica registrata). (C3)  
T04.4 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 CFP 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 CFP corrispondente**

- a1.sp1c: Nel contatto con i clienti operano conformemente alle differenze culturali. (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 CFP corrispondenti**

- T05.1 Spiegano le funzioni dell'arte. (C2)  
T05.2 Illustrano gli effetti di una forma artistica su sé stessi. (C3)

### **Ampliare la propria capacità creativa ed espressiva**

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

### **Obiettivi di valutazione CFPC corrispondenti**

- a2.sp3b: 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)

T06.5 Analizzano un posto di lavoro appropriato per sé 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 CFP corrispondenti

T04.5 Illustrano le cause e le conseguenze del cambiamento climatico. (C2)

T04.6 Sulla base degli eventi attuali illustrano come si manifesta il cambiamento climatico. (C3)

T04.7 Analizzano l'influsso che il loro stile di vita esercita sulla natura e sul clima. (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 CFP corrispondenti

T04.9 Sviluppano per sé 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 CFP corrispondenti

T04.8 Descrivono gli influssi della mobilità su natura, uomo ed economia. (C2)

T04.9 Sviluppano per sé 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 CFP corrispondenti**

T03.7 Si confrontano con eventi politici d'attualità distinguendo i principali gruppi d'interesse e la dialettica che ne deriva. (C4)

T03.8 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 CFP corrispondenti**

T03.8 Analizzano i funzionamenti dei media e il loro influsso sulla formazione delle opinioni. (C4)

### **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 CFP corrispondenti**

T03.2 Citano i principi importanti della democrazia svizzera. (C1)

T03.3 Descrivono la separazione dei poteri in Svizzera nonché i compiti del potere legislativo, di quello esecutivo e di quello giudiziario a livello federale. (C2)

T03.4 Spiegano le possibilità di partecipare attivamente alla vita politica (diritto di voto e di elezione, iniziativa, referendum). (C2)

T03.5 Spiegano i loro doveri come cittadina / cittadino della Svizzera. (C2)

T03.6 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 CFP corrispondenti**

T03.4 Spiegano le possibilità di partecipare attivamente alla vita politica (diritto di voto e di elezione, iniziativa, referendum). (C2)

T03.5 Spiegano i loro doveri come cittadina / cittadino della Svizzera. (C2)

T03.8 Analizzano i funzionamenti dei media e il loro influsso sulla formazione delle opinioni. (C4)

## **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 sulla società.

### **Obiettivi di valutazione CFP corrispondenti**

T03.1 Disegnano a grandi linee la classificazione, la suddivisione e la struttura dell'ordinamento giuridico. (C2)

a3.sp1b: Verificano la presenza dei principali elementi contrattuali. (C3)

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

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

b3.sp2a: Illustrano le direttive sulla protezione dei dati e l'obbligo di discrezione. (C2)

T01.3 Illustrano il contenuto del proprio contratto di tirocinio. (C2)

T02.2 Spiegano le conseguenze giuridiche, finanziarie e sociali del matrimonio e del divorzio. (C2)

T07.1 Spiegano l'importanza delle assicurazioni obbligatorie e di quelle facoltative. (C2)

T07.2 Citano le principali prestazioni delle assicurazioni sociali dello Stato. (C1)

T07.3 Spiegano le principali prestazioni dell'assicurazione malattia e dell'assicurazione infortuni. (C2)

T07.4 Descrivono il principio di responsabilità. (C2)

T07.5 Illustrano il principio dei tre pilastri della previdenza in Svizzera. (C2)

T07.9 Spiegano i diritti e i doveri delle parti contraenti nel contratto di locazione. (C2)

### **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 CFP corrispondenti**

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

T07.5 Illustrano il principio dei tre pilastri della previdenza in Svizzera. (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.

T07.4 Descrivono il principio di responsabilità. (C2)

### **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 CFP corrispondenti**

T07.4 Descrivono il principio di responsabilità. (C2)

## 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 CFP 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.sp3a: Utilizzano le tecnologie correnti per elaborare e proteggere dati dei clienti. (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 CFP 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 CFP 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.sp3a: Utilizzano le tecnologie correnti per elaborare e proteggere dati dei clienti. (C3)

c1.sp1a: Con l'aiuto delle fonti usuali svolgono ricerche su prodotti e servizi. (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 CFP corrispondenti

T01.4 Analizzano la loro gestione personale del denaro. (C4)

T01.5 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)

T01.6 Illustrano le misure volte a evitare e ridurre i debiti privati. (C2)

### 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 CFP corrispondenti

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

d3.sp4b: Secondo istruzioni, formulano obiettivi realistici e fasi appropriate per il loro sviluppo professionale. (C3)

T06.5 Analizzano un posto di lavoro appropriato per sé stessi e redigono la rispettiva lettera di candidatura. (C5)

T06.7 Spiegano le misure da adottare in caso di un'eventuale disoccupazione. (C2)

T07.6 Illustrano la correlazione fra la previdenza e le deduzioni nel certificato di salario. (C2)

T07.7 Compilano una 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 CFP corrispondenti**

- a2.sp2a: Nell'analisi dei bisogni utilizzano i termini professionali, 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 il cambiamento strutturale in atto nel commercio al dettaglio. (C2)
- T06.6 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 CFP corrispondenti**

- a2.sp3a: Giustificano differenze e cambiamenti di prezzo nei confronti dei clienti. (C3)
- b1.sp10b: Illustrano forme efficienti di collaborazione nell'approvvigionamento e nella vendita di merce. (C2)
- T04.1 Disegnano a grandi linee la dimensione economica, sociale ed ecologica della globalizzazione. (C2)
- T04.2 Spiegano le conseguenze della globalizzazione sull'uomo e sulla natura. (C2)
- T04.3 Illustrano le conseguenze 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).