

Concetto nazionale di attuazione del piano di formazione nelle scuole professionali compreso il curriculum linguistico per le lingue straniere

Assistenti del commercio al dettaglio CFP

2° anno di tirocinio

Organo responsabile: Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera

Il concetto di attuazione è stato discusso e approvato dal Comitato di coordinamento nazionale (CCN) per l'attuazione delle riforme nel commercio al dettaglio e nella formazione commerciale di base. Esso si applica dunque a tutte le scuole professionali per attuare la nuova formazione di base. Se necessario, l'organo responsabile procede ad avviare le revisioni con la responsabilità dei partner della formazione.

Versione 1.2

Documento redatto da:

- Ectaveo AG
- Chapuis Anouk
- Eglin Marco
- Eicher Reto
- Hofstetter Karin
- Kurtz Thilo
- Mattes Erich
- Meier Anneliese
- Murpf Benjamin
- Rampoldi Davide
- Rey Régis
- Stauffacher Ursula
- Stavrinos Claudia
- Stefanovic Goran
- Walther Margrith

Indice

1	Condizioni quadro derivanti dai documenti di base	1
1.1	Tabella della collaborazione tra i luoghi di formazione CFP	1
1.2	Panoramica del 2° anno di tirocinio	3
2	Campo di competenze operative A «Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti»	7
2.1	Panoramica delle competenze operative	7
2.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	8
2.3	Campo di apprendimento 1: Rilevare i bisogni dei clienti nonché creare le relazioni con i clienti	8
2.4	Campo di apprendimento 2: Calcolare prezzi ed eseguire pagamenti	11
2.5	Campo di apprendimento 3: Assumere un atteggiamento professionale in tutti i canali di comunicazione	13
2.6	Trasmissione integrata della lingua nazionale campo di apprendimento 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale	15
2.7	Trasmissione integrata della lingua straniera campo di apprendimento 5: Comunicare in una lingua straniera	17
2.8	Esami nell'ambito della nota scolastica	19
3	Campo di competenze operative B «Gestione e presentazione di prodotti e servizi»	20
3.1	Panoramica delle competenze operative	20
3.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	21
3.3	Campo di apprendimento 1: Spiegare il processo di gestione del magazzino e il processo d'inventario	21
3.4	Campo di apprendimento 2: Spiegare gli aspetti ecologici	22
3.5	Campo di apprendimento 3: Svolgere ricerche su dati rilevanti per l'azienda e gestirli in modo sicuro	24
3.6	Esami nell'ambito della nota scolastica	26
4	Campo di competenze operative C «Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi»	27
4.1	Panoramica delle competenze operative	27
4.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	27
4.3	Campo di apprendimento 1: Svolgere ricerche e spiegare le conoscenze e gli sviluppi del ramo	27
4.4	Esami nell'ambito della nota scolastica	30

5	Campo di competenze operative D «Interazione nell'azienda e nel ramo»	31
5.1	Panoramica delle competenze operative	31
5.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	32
5.3	Campo di apprendimento 1: Comunicare nell'azienda	32
5.4	Campo di apprendimento 2: Riflettere sullo sviluppo professionale e portarlo avanti in modo autonomo	34
5.5	Campo di apprendimento 3: Riflettere sulle proprie risorse e ottimizzarle	36
5.6	Trasmissione integrata della lingua nazionale campo di apprendimento 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale	37
5.7	Trasmissione integrata della lingua straniera campo di apprendimento 5: Comunicare in una lingua straniera	39
5.8	Esami nell'ambito della nota scolastica	42
6	Ausili di pianificazione	43
7	Allegato 1	44

1 Condizioni quadro derivanti dai documenti di base

1.1 Tabella della collaborazione tra i luoghi di formazione CFP

	1° anno di tirocinio			2° anno di tirocinio		
	Azienda	SP	CI	Azienda	SP	CI
A: Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti						
a1: Creare il primo contatto con il cliente del commercio al dettaglio						
a2: Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni						
a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli						
a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali						
B: Gestione e presentazione di prodotti e servizi						
b1: Secondo istruzioni, attuare compiti nel processo di gestione della merce						
b2: Secondo istruzioni, presentare prodotti e servizi del commercio al dettaglio in funzione dei clienti						
b3: Secondo istruzioni, utilizzare informazioni e dati dei clienti operativamente rilevanti						
C: Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi						
c1: Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo						
c2: Trattare e mettere a disposizione prodotti e servizi del proprio ramo in funzione dei clienti						
c3: Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli secondo istruzioni nell'attività quotidiana						

	1° anno di tirocinio			2° anno di tirocinio		
	Azienda	SP	CI	Azienda	SP	CI
D: Interazione nell'azienda e nel ramo						
d1: Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali						
d2: Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio						
d3: Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti secondo istruzioni						
d4: Organizzare il proprio lavoro nel commercio al dettaglio secondo istruzioni						

Legenda



Azienda (sviluppo di conoscenze operazionali e routine)



SP (sviluppo di conoscenze di base e abilità)



CI (specializzazione in prodotti e servizi; *secondo il programma quadro CI specifico del ramo 1° & 2° AT)

1.2 Panoramica del 2° anno di tirocinio

CCO A	Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti	100 lezioni
CO	Obiettivi di valutazione della scuola professionale per il CCO A	
a.2	Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni	
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)	
a2.sp7a	Comunicano con sicurezza oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)	
a2.sp7b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello A2 QCER). (C3)	
a.3	Concludere colloqui di vendita e rielaborarli	
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.sp3a	Eseguono le operazioni di calcolo fondamentali. (C3)	
a3.sp3b	Spiegano i diversi cambiamenti di prezzi. (C2)	
a3.sp3c	Calcolano i cambiamenti di prezzo. (C3)	
a3.sp7a	Analizzano il loro comportamento nei colloqui di vendita e consulenza e ne ricavano possibili sviluppi. (C4)	
a3.sp8a	Comunicano con sicurezza oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)	
a3.sp8b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello A2 QCER). (C3)	

a.4 Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali

a4.sp1a Rispondono oralmente e per iscritto alle richieste dei clienti. (C3)

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

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)

a4.sp5b Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello A2 QCER). (C3)

CCO B Gestione e presentazione di prodotti e servizi

60 lezioni

CO Obiettivi di valutazione della scuola professionale per il CCO B

b.1 Secondo istruzioni, attuare compiti nel processo di gestione della merce

b1.sp4a Spiegano i principali aspetti della gestione del magazzino. (C2)

b1.sp5a Illustrano il processo di rilevamento dell'inventario. (C2)

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

b1.sp11b Descrivono le principali fonti di consumo di energia e materiale nel commercio al dettaglio nonché semplici misure volte a ridurre i consumi. (C2)

b.3 Secondo istruzioni, utilizzare informazioni e dati dei clienti operativamente rilevanti

b3.sp1a Per l'acquisizione di informazioni utilizzano fonti appropriate in modo critico ed efficiente. (C3)

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

b3.sp3a Utilizzano le tecnologie correnti per elaborare e proteggere dati dei clienti. (C3)

CCO C	Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi	40 lezioni
--------------	--	-------------------

CO	Obiettivi di valutazione della scuola professionale per il CCO C
-----------	---

c.3	Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli secondo istruzioni nell'attività quotidiana
------------	---

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)

c3.sp1c Illustrano l'importanza e il principio delle certificazioni nel commercio al dettaglio. (C2)

c3.sp1d Svolgono ricerche in funzione degli obiettivi a proposito degli sviluppi della sostenibilità nel commercio al dettaglio. (C3)

CCO D	Interazione nell'azienda e nel ramo	80 lezioni
CO	Obiettivi di valutazione della scuola professionale per il CCO D	
d.1	Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali	
d1.sp1a	Comunicano oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale attraverso i consueti canali di comunicazione con i gruppi d'interesse interni in funzione dei gruppi target. (C3)	
d1.sp1b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello A2 QCER) attraverso i consueti canali di comunicazione con i gruppi d'interesse interni in funzione dei gruppi target. (C3)	
d.2	Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio	
d2.sp3a	Giustificano con convinzione oralmente e per iscritto la propria opinione anche in una lingua straniera (livello A2 QCER). (C3)	
d2.sp7a	Valutano il proprio modo di agire nella gestione dei feedback. (C4)	
d.3	Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti secondo istruzioni	
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)	
d.4	Organizzare il proprio lavoro nel commercio al dettaglio secondo istruzioni	
d4.sp3a	Verificano la gestione del loro tempo, la pianificazione e il raggiungimento degli obiettivi e ricavano misure di miglioramento. (C4)	
d4.sp4a	Illustrano i sintomi fisici e psichici dell'affaticamento/dell'eccessiva sollecitazione nonché delle rispettive conseguenze. (C2)	
d4.sp4b	Elaborano misure rigeneratrici in caso di sovraccarico fisico. (C3)	

2 Campo di competenze operative A «Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti»

2.1 Panoramica delle competenze operative

Competenza operativa	Situazione lavorativa (secondo il profilo delle attività)
----------------------	---

a.2	Analizzare il bisogno del cliente del commercio al dettaglio e presentare soluzioni
------------	--

Gli assistenti del commercio al dettaglio si avvicinano al cliente creando un'atmosfera di fiducia. Si informano sui bisogni del cliente nella lingua nazionale regionale o in una lingua straniera. Riconoscono le sue aspettative e le particolarità della rispettiva situazione di vendita. Organizzano attivamente il colloquio con il cliente.

Dopo aver chiarito il bisogno assieme al cliente, gli assistenti del commercio al dettaglio presentano diverse proposte di soluzione che difendono con convinzione argomentando sempre in termini di beneficio per il cliente. Riconoscono il momento per valorizzare la vendita, per trasmettere al cliente un'esperienza d'acquisto unica e per promuovere ulteriormente la fidelizzazione del cliente. Coinvolgono attivamente il cliente utilizzando diversi canali e tecnologie.

Gli assistenti del commercio al dettaglio forniscono al cliente convincenti raccomandazioni d'acquisto con il supporto dei mezzi di comunicazione appropriati. Cercano costantemente di trasmettere al cliente il proprio entusiasmo e le proprie emozioni per il prodotto o il servizio creando un entusiasmo nel cliente. Nella presentazione della soluzione considerano il grado d'informazioni del cliente e gestiscono con professionalità le proprie lacune informative. Affrontano le obiezioni del cliente mostrando i vantaggi che la soluzione comporta per lui. Gli assistenti del commercio al dettaglio mostrano i vantaggi della propria soluzione rispetto a quella dei concorrenti e usano gli aspetti ecologici come argomento di vendita. Sono in grado di consigliare il cliente in materia di informazioni sul prodotto, sui servizi e sulla fabbricazione relativi alla sostenibilità. Presentano queste informazioni in storie che entusiasmano il cliente. A questo scopo attuano professionalmente lo stile di comunicazione della propria azienda comunicando in modo orientato al cliente attraverso tutti i canali a disposizione.

In caso di necessità informano il cliente sulle peculiarità del prodotto (supporto per l'utilizzo, cura, dettagli tecnici, FAQ).

Gli assistenti del commercio al dettaglio si comportano in modo attivo e incoraggiano il cliente a toccare il prodotto, a scoprirlo e a «sentirlo». Propongono in modo mirato e motivato azioni, prestazioni e servizi di cura appropriati al bisogno del cliente (vendite complementari, vendite supplementari e vendite incrociate). Durante tutta la presentazione della soluzione anticipano le domande del cliente, senza però mai entrare in conflitto con lui. Concludono la presentazione della soluzione con un riassunto orientato al cliente e argomentano in termini di beneficio per il cliente

a.3	Concludere colloqui di vendita e rielaborarli
------------	--

Gli assistenti del commercio al dettaglio riconoscono il momento giusto per concludere la vendita e passare al pagamento. Se necessario, informano il cliente su possibili metodi di pagamento efficienti. Sono in grado di gestire diversi sistemi di pagamento e di elaborare buoni e vantaggi per il cliente dai programmi di fidelizzazione della clientela. Se necessario, eliminano semplici inconvenienti tecnici oppure propongono una soluzione orientata al cliente e in caso di inconvenienti tecnici più gravi coinvolgono la persona responsabile. Se necessario, informano il cliente sulle peculiarità del prodotto (supporto per l'utilizzo, cura, dettagli tecnici, FAQ).

Gli assistenti del commercio al dettaglio invitano attivamente il cliente a dare, in occasione della prossima visita, un feedback sulle esperienze fatte con il prodotto o il servizio, lo ringraziano e concludono il colloquio in un'atmosfera positiva. Offrono il proprio aiuto al cliente se deve trasportare oggetti pesanti.

Gli assistenti del commercio al dettaglio analizzano le reazioni positive e negative dei clienti e i feedback sulla consulenza ricevuta ricavando possibili idee per migliorare i futuri colloqui di vendita e consulenza.

In caso di furti, agiscono secondo le direttive aziendali e d'intesa con il proprio superiore responsabile.

a.4 Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali

Gli assistenti del commercio al dettaglio comunicano tramite i nuovi media in modo mirato e secondo le esigenze aziendali. A dipendenza dell'azienda, accolgono telefonicamente/tramite e-mail e chat semplici richieste dei clienti relative a prodotti, ordinazioni, forniture e richieste tecniche in almeno due lingue (lingua nazionale regionale e un'ulteriore lingua). Si rivolgono con professionalità al cliente, ne rilevano esattamente la richiesta e pongono domande supplementari se qualcosa non è chiaro. Utilizzano le proprie conoscenze per rispondere tempestivamente a domande concernenti prodotti, servizi oppure spedizione. Se non sono in grado di rispondere a una domanda, prendono nota dei dati del cliente e trasmettono la domanda alla persona responsabile oppure al reparto competente. In caso di ordinazione o se necessario, gli assistenti del commercio al dettaglio registrano il colloquio.

Comunicano attraverso tutti i canali – analogici e digitali. Applicano i requisiti formali per le diverse forme e i diversi canali di comunicazione. Redigono messaggi elettronici all'attenzione dei clienti. Nel contesto commerciale comunicano secondo le indicazioni aziendali utilizzando sempre un linguaggio professionale. Comunicano sia nella lingua nazionale regionale sia in una lingua straniera.

Nelle reti sociali gli assistenti del commercio al dettaglio si comportano secondo le prescrizioni dell'azienda, si esprimono positivamente come ambasciatori della propria azienda. Organizzano in modo ponderato la loro presenza sulle piattaforme dei social media.

2.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Rilevare i bisogni dei clienti nonché creare le relazioni con i clienti	a.2/a.3/a.4	28
CA 2: Calcolare prezzi ed eseguire pagamenti	a.3	16
CA 3: Assumere un atteggiamento professionale in tutti i canali di comunicazione	a.4	24
TILN 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale	a.2/a.3/a.4	16
TILS 5: Comunicare in una lingua straniera	a.2/a.3/a.4	16

2.3 Campo di apprendimento 1: Rilevare i bisogni dei clienti nonché creare le relazioni con i clienti

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **28** lezioni.

*Osservazione per la competenza linguistica nella lingua straniera: le competenze contrassegnate con * sono trasmesse anche nella lingua straniera.*

2.3.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Luisa sta servendo il signor Kabashi, un informatico che non parla italiano, si trova da poco in Svizzera e lavora per la ditta Infortac Solutions Inc. attiva a livello internazionale. Per il suo debutto presso il nuovo datore di lavoro, il signor Kabashi intende organizzare un brunch. Il cliente è molto insicuro, non sa che cosa e quanto ci si aspetta da un brunch in Svizzera. Non sa nemmeno se è opportuno offrire qualcosa di speciale proveniente dal suo paese d'origine. Luisa determina il quadro generale del bisogno e applica in modo mirato la sua competenza professionale (argomentazione).

Attività tipica 2

La sera, Luisa riflette su quanto successo con il signor Kabashi. Si chiede se tutti i clienti sono rimasti soddisfatti della consulenza ricevuta, inoltre riflette su ciò che dovrebbe considerare in occasione dei prossimi colloqui. Avrebbe dovuto chiarire ulteriori punti a proposito delle prestazioni supplementari dell'azienda per cui lavora? Infine Luisa allestisce una lista di controllo relativa allo svolgimento e alla conclusione di un colloquio di vendita.

Attività tipica 3

Irina, persona in formazione come impiegata del commercio al dettaglio, ha appena avuto un colloquio di vendita con esito positivo. Irina accompagna la cliente signora Gabbani alla cassa e le chiede se intende creare una carta fedeltà. La signora Gabbani chiede informazioni su vantaggi e condizioni di tale carta e Irina le spiega che deve registrare l'indirizzo e il numero di telefono. In seguito, la cliente riceverebbe una carta fedeltà e potrebbe beneficiare di azioni speciali e di un ribasso del 10 per cento in occasione del prossimo acquisto. La signora Gabbani si sente insicura siccome è già sommersa da telefonate pubblicitarie e pubblicità cartacea e non vorrebbe avere un'ulteriore carta nel portafoglio. Di solito lei fa degli acquisti spontanei e spesso non ha con sé la giusta carta fedeltà. Irina cerca di convincerla della carta fedeltà utilizzando dei buoni argomenti.

2.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento	
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) *
a3.sp2b	Con l'aiuto di appropriate forme di comunicazione presentano i programmi di fidelizzazione della clientela di uso corrente. (C3) *
a3.sp7a	Analizzano il loro comportamento nei colloqui di vendita e consulenza e ne ricavano possibili sviluppi. (C4)
a4.sp1a	Rispondono oralmente e per iscritto alle richieste dei clienti. (C3) *

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

<i>Distinguono il bisogno dal fabbisogno. (a2.sp2a)</i>
<i>Descrivono la differenza fra desiderio di acquisto e motivo di acquisto. (a2.sp2a)</i>
<i>Spiegano i motivi di vendita emotivi e quelli razionali. (a2.sp2a)</i>
<i>Elencano le dieci forme di domanda determinanti per un colloquio di vendita. (a2.sp2a)</i>
<i>Descrivono in modo appropriato al cliente i programmi aziendali per fidelizzare la clientela. (a3.sp2b)</i>
<i>Spiegano le tre fasi del colloquio di vendita. (a3.sp7a)</i>

Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

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) *
	<i>Determinano il desiderio di acquisto e il motivo di acquisto in modo appropriato alla situazione.</i>
a3.sp2b	Con l'aiuto di appropriate forme di comunicazione presentano i programmi di fidelizzazione della clientela di uso corrente. (C3) *
a3.sp7a	Analizzano il loro comportamento nei colloqui di vendita e consulenza e ne ricavano possibili sviluppi. (C4)
a4.sp1a	Rispondono oralmente e per iscritto alle richieste dei clienti. (C3) *

Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

<i>Con l'aiuto di esempi utilizzano correttamente il vocabolario nella lingua straniera per l'analisi dei bisogni. (a2.sp2a)</i>
<i>Utilizzano correttamente il vocabolario nella lingua straniera per i programmi di fidelizzazione della clientela. (a2.sp2a)</i>
<i>Applicano le corrette direttive linguistiche di una richiesta scritta del cliente. (a4.sp1a)</i>
<i>Applicano le corrette direttive formali di una richiesta scritta del cliente. (a4.sp1a)</i>

2.3.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

- «a2: Analizzare il bisogno del cliente commercio al dettaglio e presentare soluzioni »
- «a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli»
- «a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali »

Modulo di conoscenze

«Rilevare i bisogni dei clienti nonché creare le relazioni con i clienti»

2.4 Campo di apprendimento 2: Calcolare prezzi ed eseguire pagamenti

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **16** lezioni.

*Osservazione per la competenza linguistica nella lingua straniera: le competenze contrassegnate con * sono trasmesse anche nella lingua straniera.*

2.4.1 Attività tipica

Il signor Walter Künzli, pensionato si rivolge all'assistente del commercio al dettaglio Aurora Di Napoli chiedendole il motivo per cui il prezzo delle scarpe da trekking è aumentato di CHF 15 dalla sua ultima visita nel negozio. Il signor Künzli decide spontaneamente di acquistare le scarpe da trekking modello Hard Trek. Tuttavia ha insufficiente denaro contante con sé. Da poco, sul suo smartphone dispone di un'app per i pagamenti che vorrebbe finalmente utilizzare. Chiede dunque ad Aurora di spiegargli il funzionamento di questa app. Dopo aver concluso positivamente il pagamento, il signor Künzli chiede una ricevuta.

2.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento	
a3.sp2a	Illustrano i metodi di pagamento di uso corrente. (C2) *
a3.sp3a	Eseguono le operazioni di calcolo fondamentali. (C3)
a3.sp3b	Spiegano i diversi cambiamenti di prezzi. (C2) *

a3.sp3c	Calcolano i cambiamenti di prezzo. (C3)
---------	---

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

a3.sp2a	Illustrano i metodi di pagamento di uso corrente. (C2) *
---------	--

Citano i principali metodi di pagamento nel commercio al dettaglio in Svizzera.

a3.sp3b	Spiegano i diversi cambiamenti di prezzi. (C2) *
---------	--

Spiegano la struttura di un semplice schema di calcolo.

Rappresentano un semplice schema di calcolo. (a3.sp3c)

Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

a3.sp3a	Eseguono le operazioni di calcolo fondamentali. (C3)
---------	--

a3.sp3c	Calcolano i cambiamenti di prezzo. (C3)
---------	---

Applicano un semplice schema di calcolo.

Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

Con l'aiuto di esempi, utilizzano il vocabolario per operazioni di calcolo fondamentali in una lingua straniera. (a3.sp3a)

Formulano i consueti metodi di pagamento in una lingua straniera. (a3.sp2a)

Spiegano i cambiamenti di prezzo in una lingua straniera. (a3.sp2a)

Utilizzano il vocabolario per i consueti metodi di pagamento in una lingua straniera. (a3.sp2a)

Utilizzano il vocabolario per il cambiamento di prezzo in una lingua straniera. (a3.sp3c)

2.4.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli»

Modulo di conoscenze

«Calcolare prezzi ed eseguire pagamenti»

2.5 Campo di apprendimento 3: Assumere un atteggiamento professionale in tutti i canali di comunicazione

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **24** lezioni.

2.5.1 Attività tipica

Emrat lavora nel negozio di moda «FashionNow» il cui assortimento viene ampliato con i capi d'abbigliamento del marchio Corleone. La formatrice professionale incarica Emrat di pubblicizzare la nuova offerta su Instagram e tramite un tweet su Twitter in modo appropriato (contributo oppure story). Per estendere il raggio d'azione, Emrat invia dei like e inoltre commenta il contributo utilizzando il proprio account su Instagram condividendolo con i follower e gli amici. Invia il tweet con il suo account Twitter privato. Durante una cena con la collega Lisa, mostra con orgoglio le reazioni dei suoi amici. Lisa gli chiede dunque se il comportamento di Emrat in questo caso può essere considerato un reato penale siccome diffonde informazioni aziendali. Insieme riflettono su quali condizioni si devono rispettare affinché Emrat possa continuare a postare contributi interessanti.

2.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento	
a4.sp2a	Scelgono gli strumenti e i canali di comunicazione in modo che i contenuti abbiano il miglior effetto possibile. (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)
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)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

<i>Determinano i canali appropriati al gruppo target. (a4.sp2a)</i>
<i>Descrivono le principali disposizioni in materia di protezione dei dati e diritto d'autore. (a4.sp2b)</i>
<i>Spiegano i principali fattori per realizzare un'efficace presenza nei social media. (a4.sp4b)</i>

Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

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

Analizzano vantaggi, svantaggi e rischi di una presenza personale nei social media.

Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

<i>Nei social media utilizzano un vocabolario appropriato sia al destinatario sia allo scopo. (a4.sp4a)</i>
<i>Per la presenza nei social media utilizzano correttamente il vocabolario adeguato. (a4.sp4a)</i>
<i>Organizzano in modo linguisticamente corretto la propria presenza personale nei social media. (a4.sp4b)</i>

2.5.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali»

Modulo di conoscenze

«Assumere un atteggiamento professionale in tutti i canali di comunicazione»

2.6 Trasmissione integrata della lingua nazionale campo di apprendimento 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **16** lezioni.

2.6.1 Attività tipica

Tina lavora in un negozio per il commercio specializzato di animali. Nel negozio si presenta una cliente con al guinzaglio uno Yorkshire Terrier in evidente soprappeso. La cliente cerca l'alimento appropriato per il suo cane, ormai in età avanzata. Tina sa che per simili casi esistono alimenti speciali, ma in questo momento non conosce quello appropriato per il cane della signora. Le promette di svolgere una ricerca del prodotto corretto e di informarla oralmente o per iscritto.

2.6.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento	
a2.sp7a	Comunicano con sicurezza oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)
a3.sp8a	Comunicano con sicurezza oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)
a4.sp5a	Comunicano con sicurezza oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

<i>Scrivono testi utilizzando la punteggiatura corretta. (a2.sp7a)</i>
<i>Scrivono testi ortograficamente corretti. (a2.sp7a)</i>
<i>Scrivono testi sintatticamente corretti. (a2.sp7a)</i>

Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

-

Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

a2.sp7a	Comunicano con sicurezza oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)
	<i>Applicano correttamente le direttive formali per una presentazione orale.</i>
	<i>Applicano correttamente le direttive formali per una descrizione.</i>
	<i>Svolgono correttamente interviste conformemente ai contenuti trasmessi.</i>
	<i>Per il proprio apprendimento utilizzano informazioni rilevanti provenienti da diverse fonti.</i>
a3.sp8a	Comunicano con sicurezza oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale. (C3)
	<i>In tutti i canali allestiscono informazioni formalmente corrette per i clienti secondo le direttive impartite.</i>
a4.sp5a	Comunicano con sicurezza oralmente e per iscritto nella prima lingua nazionale regionale. (C3)
	<i>Applicano correttamente le direttive formali per una descrizione scritta oppure orale.</i>
	<i>Applicano correttamente le direttive formali per un riassunto scritto.</i>

2.6.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«a2: Analizzare il bisogno del cliente commercio al dettaglio e presentare soluzioni »

«a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli»

«a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali»

2.7 Trasmissione integrata della lingua straniera campo di apprendimento 5: Comunicare in una lingua straniera

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **16** lezioni.

2.7.1 Attività tipica

Tina lavora in un negozio del commercio specializzato di animali. Nel negozio si presenta una cliente con al guinzaglio uno Yorkshire Terrier in evidente soprappeso. Risulta che la cliente si esprime in una lingua straniera. Dalla gestualità della cliente, Tina scopre che la signora sta cercando un alimento dietetico per il proprio cane. Tina le comunica che fra dieci minuti ritorna in negozio la sua superiora responsabile che comprende e parla tedesco.

2.7.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento	
a2.sp7b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello A2 QCER). (C3) *
a3.sp8b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello A2 QCER). (C3) *
a4.sp5b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello A2 QCER). (C3) *

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

-

Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

-

Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

a2.sp7b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello A2 QCER). (C3) *
---------	---

Utilizzano il proprio vocabolario della lingua straniera per una descrizione.

Svolgono una breve intervista in una lingua straniera.

	<i>Svolgono brevi presentazioni in una lingua straniera.</i>
	<i>Allestiscono oralmente brevi informazioni per i clienti in una lingua straniera.</i>
	<i>Utilizzano il proprio vocabolario per reagire correttamente in una situazione difficile con un cliente che si esprime in lingua straniera.</i>
a4.sp5b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello A2 QCER). (C3) *
	<i>Utilizzano il proprio vocabolario della lingua straniera per una descrizione. (a4.sp5b) (a4.sp4a)</i>
	<i>Allestiscono oralmente brevi informazioni per i clienti in una lingua straniera. (a4.sp5b)</i>
a3.sp8b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera (livello A2 QCER). (C3) *

2.7.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

- «a2: Analizzare il bisogno del cliente commercio al dettaglio e presentare soluzioni »
- «a3: Concludere colloqui di vendita e rielaborarli»
- «a4: Gestire le richieste dei clienti del commercio al dettaglio attraverso diversi canali »

2.8 Esami nell'ambito della nota scolastica

Il concetto sommario è una proposta per progettare l'esame/la verifica del rispettivo campo di competenze operative. Se necessario, gli insegnanti possono modificare questo concetto. La proposta presenta un mix di metodi in sintonia con i contenuti delle competenze operative da esaminare e con le condizioni quadro delle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione. I metodi sono spiegati brevemente in un glossario (vedi allegato 1).

Basi

Conoscenze / comprensione

(scritto, 45 min)

- _ Conoscenze professionali (15 min)
- _ Lingua nazionale (15 min)
- _ Lingua straniera (15 min)

Applicazioni su degli esempi legati alla pratica

(scritto/orale, 40 min)

- _ Critical Incidents (10 min)
- _ Mini Cases (10 min)
- _ Simulazioni pratiche (20 min,
Lingua nazionale e/o lingua straniera)

Interconnessione

Struttura interdisciplinare
(orale, 10-15 min)

- _ 1 Gioco dei ruoli (Lingua nazionale)
- _ 1 Gioco dei ruoli (Lingua straniera)

3 Campo di competenze operative B «Gestione e presentazione di prodotti e servizi»

3.1 Panoramica delle competenze operative

Competenza operativa	Situazione lavorativa (secondo il profilo delle attività)
b.1	Secondo istruzioni, attuare compiti nel processo di gestione della merce
<p>Gli assistenti del commercio al dettaglio agiscono nei processi di lavoro della loro azienda. Percepiscono attivamente i propri compiti con grande prontezza e senso di responsabilità. Operano secondo le istruzioni del proprio superiore responsabile senza perdere d'occhio i principali processi di lavoro di livello superiore. Considerano sempre la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute, la sostenibilità e l'ecologia.</p> <p>Gli assistenti del commercio al dettaglio riconoscono i propri compiti nel processo di gestione della merce e li svolgono con professionalità secondo le istruzioni. Riconoscono costi e benefici degli spostamenti di merce e agiscono di conseguenza. Individuano i futuri bisogni dei clienti, li fanno confluire nell'acquisto in concordanza con il loro superiore responsabile utilizzando i canali a loro disposizione (strumenti informatici TI, superiore responsabile ecc.). Tengono conto dello smaltimento appropriato ed ecocompatibile dei rifiuti e rispettano eventuali programmi di smaltimento allestiti dall'azienda. Se non si sentono sicuri, consultano il superiore responsabile.</p> <p>Gli assistenti del commercio al dettaglio accompagnano il processo di ordinazione della merce ed eseguono il ripristino dell'assortimento. Provvedono a una gestione responsabile e sostenibile delle risorse nel proprio punto vendita. Lavorano in modo pulito e ordinato attenendosi alle direttive vigenti nei campi della sicurezza sul lavoro, della protezione della salute nonché ad altre disposizioni rilevanti.</p> <p>Accolgono la merce fornita, verificano il bollettino di consegna ed eventualmente la fattura e controllano la merce. D'intesa con il proprio superiore responsabile, applicano la procedura corretta in caso di merce difettosa utilizzando i sistemi e gli strumenti a disposizione dell'azienda.</p> <p>Gli assistenti del commercio al dettaglio contrassegnano la merce, l'immagazzinano a regola d'arte e in modo sicuro, gestiscono e sorvegliano le scorte di magazzino, segnalano le differenze e le discrepanze nelle scorte secondo le direttive dell'azienda. Svolgono compiti di inventario. D'intesa con il proprio superiore responsabile determinano la disponibilità dei prodotti utilizzando con abilità i sistemi TI.</p> <p>Se un articolo non viene smerciato come desiderato, in collaborazione con i principali reparti analizzano le possibilità di ridurre la scorta di questo articolo (es. riduzione del prezzo, misure pubblicitarie ecc.).</p> <p>All'uscita delle merci, gli assistenti del commercio al dettaglio svolgono le procedure di ordinazione e commissionano secondo le istruzioni del superiore responsabile. Controllano la merce e gestiscono la spedizione/la consegna. In caso di contatto simultaneo con più clienti al punto vendita (POS), fissano le giuste priorità.</p> <p>Durante l'intero processo di gestione della merce rispettano le regole di sicurezza sul lavoro e protezione della salute personale.</p>	
b.3	Secondo istruzioni, utilizzare informazioni e dati dei clienti operativamente rilevanti
<p>Gli assistenti del commercio al dettaglio eseguono quotidianamente operazioni di calcolo (le operazioni di base, problemi del tre semplice, calcoli di medie e ripartizioni, calcoli di valute e calcoli percentuali). Stimano in modo approssimativo indici importanti e li discutono con il proprio superiore responsabile.</p> <p>Gli assistenti del commercio al dettaglio utilizzano secondo le istruzioni del proprio superiore responsabile diverse fonti di informazioni. Per le ordinazioni dei clienti rilevano tutte le informazioni necessarie e le conservano in modo condivisibile. Nel caso di informazioni complesse si procurano l'aiuto del superiore responsabile.</p> <p>A dipendenza dell'azienda, accolgono le ordinazioni dei clienti e, con il superiore responsabile, discutono sulle necessarie riordinazioni di merce.</p> <p>Conoscono le principali direttive del proprio campo di lavoro in materia di protezione dei dati e sono consapevoli dell'importanza dell'obbligo di discrezione. Sono in grado di valutare quali eventi operativi devono essere trattati e gestiti come casi interni.</p>	

Gli assistenti del commercio al dettaglio padroneggiano le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) impiegate nella loro professione nonché la gestione dei social media applicandole in modo appropriato al loro lavoro. Mentre lavorano con i media elettronici utilizzano le tecnologie secondo le linee guida interne in materia di protezione dei dati e le direttive in materia di sicurezza.

3.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Spiegare il processo di gestione del magazzino e il processo d'inventario	b.1	10
CA 2: Spiegare gli aspetti ecologici	b.1	10
CA 3: Svolgere ricerche su dati rilevanti per l'azienda e gestirli in modo sicuro	b.3	40

3.3 Campo di apprendimento 1: Spiegare il processo di gestione del magazzino e il processo d'inventario

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **10** lezioni.

3.3.1 Attività tipica

Sophie sta classificando e immagazzinando con senso di responsabilità i capi d'abbigliamento per signora appena forniti per la sua boutique esclusiva e di alta moda. Per sbrigare più rapidamente in futuro i lavori d'inventario, Sophie prepara con la formatrice professionale un processo di gestione della merce che successivamente riporta nella propria documentazione dell'apprendimento.

3.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento	
b1.sp4a	Spiegano i principali aspetti della gestione del magazzino. (C2)
b1.sp5a	Illustrano il processo di rilevamento dell'inventario. (C2)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

b1.sp4a	Spiegano i principali aspetti della gestione del magazzino. (C2) <i>Descrivono i singoli aspetti della logistica di magazzino.</i>
b1.sp5a	Illustrano il processo di rilevamento dell'inventario. (C2)

Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

-

Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

-

3.3.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«b1: Secondo istruzioni, attuare compiti nel processo di gestione della merce»

Modulo di conoscenze

«Spiegare il processo di gestione del magazzino e il processo d'inventario»

3.4 Campo di apprendimento 2: Spiegare gli aspetti ecologici

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **10** lezioni.

3.4.1 Attività tipica

A casa propria, Samira è sempre attenta a separare correttamente tutti i rifiuti. Nota tuttavia che sul posto di lavoro ciò non avviene. Come giovane consapevole dell'importanza dell'ecologia, Samira cerca di convincere il proprio formatore professionale che, grazie ad alcuni semplici cambiamenti, si potrebbe ridurre fortemente il consumo di energia e che il negozio risulterebbe molto più rispettoso dell'ambiente nei suoi processi operativi. Samira svolge delle ricerche in Internet che potrà presentare in occasione del prossimo meeting aziendale.

3.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi del campo di apprendimento

b1.sp11a	Spiegano le interrelazioni ecologiche e le basi della sostenibilità dei processi di lavoro tipici di un'azienda. (C2)
b1.sp11b	Descrivono le principali fonti di consumo di energia e materiale nel commercio al dettaglio nonché semplici misure volte a ridurne i consumi. (C2)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

b1.sp11a	Spiegano le interrelazioni ecologiche e le basi della sostenibilità dei processi di lavoro tipici di un'azienda. (C2)
	<i>Illustrano le crescenti esigenze sia dal punto di vista sia qualitativo sia quantitativo nei confronti di misure sostenibili ed ecologiche che determinano un'implementazione efficace dell'azienda.</i>
b1.sp11b	Descrivono le principali fonti di consumo di energia e materiale nel commercio al dettaglio nonché semplici misure volte a ridurne i consumi. (C2)

Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

-

Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

Utilizzano il vocabolario necessario per esporre ai propri clienti gli aspetti ecologici e la sostenibilità dei prodotti venduti. (b1.sp11a)

3.4.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«b1: Secondo istruzioni, attuare compiti nel processo di gestione della merce»

Modulo di conoscenze

«Spiegare gli aspetti ecologici»

3.5 Campo di apprendimento 3: Svolgere ricerche su dati rilevanti per l'azienda e gestirli in modo sicuro

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **40** lezioni.

3.5.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Geremia sta assolvendo la formazione in un'azienda del commercio specializzato di piccoli animali. Seguendo le istruzioni del suo formatore professionale, intende introdurre una carta fedeltà con le indicazioni e il nome di animali che riceveranno un piccolo regalo in occasione del proprio compleanno. A questo scopo, nella banca dati dei clienti svolge delle ricerche del possibile gruppo target. Stampa tutti i dati dei clienti e li porta a casa per completare la ricerca.

Attività tipica 2

Dopo un caso spiacevole con i dati dei clienti che aveva stampato, Gianni deve identificare le principali misure in materia di protezione dei dati dell'azienda. Un nuovo sistema dovrebbe aiutare a proteggere meglio i dati dei clienti. Il suo superiore gli mostra esattamente come funziona il sistema, dato che nei prossimi mesi dovrà testare se il sistema è appropriato per l'azienda.

3.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento	
b3.sp1a	Per l'acquisizione di informazioni utilizzano fonti appropriate in modo critico ed efficiente. (C3)
b3.sp2a	Illustrano le direttive sulla protezione dei dati e l'obbligo di discrezione. (C2)
b3.sp3a	Utilizzano le tecnologie correnti per elaborare e proteggere dati dei clienti. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

b3.sp.2a	Illustrano le direttive sulla protezione dei dati e l'obbligo di discrezione. (C2)
	<i>Descrivono gli obblighi di riservatezza e le basi giuridiche con riferimento agli indici aziendali.</i>

Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

b3.sp.1a	Per l'acquisizione di informazioni utilizzano fonti appropriate in modo critico ed efficiente. (C3)
b3.sp.3a	Utilizzano le tecnologie correnti per elaborare e proteggere dati dei clienti. (C3)

Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

-

3.5.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«b3: Secondo istruzioni, utilizzare informazioni e dati dei clienti operativamente rilevanti»

Modulo di conoscenze

«Svolgere ricerche su dati rilevanti per l'azienda e gestirli in modo sicuro»

3.6 Esami nell'ambito della nota scolastica

Il concetto sommario è una proposta per progettare l'esame/la verifica del rispettivo campo di competenze operative. Se necessario, gli insegnanti possono modificare questo concetto. La proposta presenta un mix di metodi in sintonia con i contenuti delle competenze operative da esaminare e con le condizioni quadro delle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione. I metodi sono spiegati brevemente in un glossario (vedi allegato 1).

Basi

Conoscenze / comprensione

(scritto, 30 min)

- _ Conoscenze professionali

Applicazioni su degli esempi legati alla pratica

(scritto / orale, 30 min)

- _ Critical Incidents (10 min)
- _ Mini Cases (10 min)
- _ Simulazione pratica (10 min)

4 Campo di competenze operative C «Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi»

4.1 Panoramica delle competenze operative

Competenza operativa	Situazione lavorativa (secondo il profilo delle attività)
c.3	Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli secondo istruzioni nell'attività quotidiana
<p>Gli assistenti del commercio al dettaglio si tengono aggiornati sugli ultimi sviluppi di prodotti o servizi. Si procurano l'ispirazione per nuovi prodotti e servizi in modo convenzionale e non convenzionale (es. tempo libero, uscite). Svolgono ricerche su tendenze e novità fra i concorrenti del proprio ramo in Svizzera e all'estero e osservano l'interazione degli attori coinvolti nel mercato. Sono aggiornati sugli sviluppi intersettoriali della sostenibilità nonché sui marchi (label) ecologici importanti nel loro ramo.</p> <p>Nel corso delle istruzioni promosse dai fornitori prendono nota delle principali informazioni. Se possibile, testano i prodotti e utilizzano attivamente le informazioni e le conoscenze acquisite, le integrano nel lavoro quotidiano d'intesa con il superiore responsabile.</p>	

4.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Svolgere ricerche e spiegare le conoscenze e gli sviluppi del ramo	c.3	40

4.3 Campo di apprendimento 1: Svolgere ricerche e spiegare le conoscenze e gli sviluppi del ramo

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **40** lezioni.

4.3.1 Attività tipica

Attività tipica 1

Da oltre un anno Adriano sta seguendo la formazione di assistente del commercio al dettaglio presso un negozio TV. Durante la formazione ha spesso sentito ripetere la stessa frase: «Il cliente è sovrano». Come ha scoperto Adriano, oltre al cliente ci sono altri gruppi d'interesse (es. fornitori, collaboratori ecc.) che hanno a loro volta delle aspettative nei confronti

dell'azienda di tirocinio di Adriano che a sua volta ha delle aspettative nei confronti di questi gruppi d'interesse. Tuttavia queste aspettative cambiano di continuo con conseguenze dirette sul commercio al dettaglio. Adriano riceve l'incarico di rappresentare con una tabella gli sviluppi e il cambiamento strutturale del commercio al dettaglio con uno sguardo rivolto al futuro.

Attività tipica 2

Emilio è al secondo anno di tirocinio e lavora in un negozio di prodotti bio. Nell'ultima settimana tre clienti si sono rivolti a lui per informazioni a proposito di un marchio di qualità che Emilio non conosce ancora. Finora Emilio ha sempre indirizzato i clienti verso una collega più esperta, ma ora è intenzionato a scoprire personalmente il significato di questo marchio di qualità. Durante la pausa pranzo chiede alla collega di spiegargli le diverse certificazioni. Emilio si è già informato in Internet sul significato di *fairtrade*. La collega è soddisfatta dell'interesse dimostrato da Emilio e gli spiega subito le nozioni principali. Informa Emilio che prossimamente è prevista una formazione organizzata dai fornitori durante la quale potrà acquisire sicuramente maggiori informazioni sulle certificazioni.

4.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento	
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)
c3.sp1c	Illustrano l'importanza e il principio delle certificazioni nel commercio al dettaglio. (C2)
c3.sp1d	Svolgono ricerche in funzione degli obiettivi a proposito degli sviluppi della sostenibilità nel commercio al dettaglio. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

c3.sp1a	Spiegano la struttura del commercio al dettaglio e i gruppi d'interesse. (C2)
	<i>Elencano le caratteristiche strutturali del commercio al dettaglio.</i>
	<i>Descrivono le reciproche relazioni dei gruppi d'interesse.</i>
	<i>Posizionano nella giusta successione i partecipanti della catena commerciale.</i>
	<i>Distinguono il canale di vendita diretto da quello indiretto.</i>

	<i>Distinguono il commercio funzionale da quello istituzionale e designano anche le forme miste.</i>
c3.sp1b	Presentano il cambiamento strutturale in atto nel commercio al dettaglio. (C2)
	<i>Con parole proprie spiegano il concetto di cambiamento strutturale.</i>
	<i>Elencano i motivi per cui il fattore di produzione «conoscenze o capitale umano» riveste un'importanza centrale per la Svizzera.</i>
c3.sp1c	Illustrano l'importanza e il principio delle certificazioni nel commercio al dettaglio. (C2)
	<i>Menzionano gli sviluppi della sostenibilità nel commercio al dettaglio. (c3.sp1d)</i>
	<i>Ricavano parole chiave dal contesto della sostenibilità. (c3.sp1d)</i>

Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

c3.sp1d	Svolgono ricerche in funzione degli obiettivi a proposito degli sviluppi della sostenibilità nel commercio al dettaglio. (C3)
	<i>Utilizzano fonti interne ed esterne in modo mirato per la ricerca.</i>

Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

-

4.3.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«c3: Riconoscere gli sviluppi attuali nel proprio ramo e integrarli secondo istruzioni nell'attività quotidiana

Modulo di conoscenze

«Svolgere ricerche e spiegare le conoscenze e gli sviluppi del ramo»

4.4 Esami nell'ambito della nota scolastica

Il concetto sommario è una proposta per progettare l'esame/la verifica del rispettivo campo di competenze operative. Se necessario, gli insegnanti possono modificare questo concetto. La proposta presenta un mix di metodi in sintonia con i contenuti delle competenze operative da esaminare e con le condizioni quadro delle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione. I metodi sono spiegati brevemente in un glossario (vedi allegato 1).

Basi

Conoscenze / comprensione

(scritto, 30 min)

_ Conoscenze professionali

Applicazioni su degli esempi legati alla pratica

(scritto e/o orale, 30 min)

_ Simulazioni pratiche

Interconnessione

Struttura interdisciplinare

(scritto, 45 min oppure lavoro distribuito nel corso del 2° anno)

_ Compito pratico (ad esempio compito di ricerca)

5 Campo di competenze operative D «Interazione nell'azienda e nel ramo»

5.1 Panoramica delle competenze operative

Competenza operativa	Situazione lavorativa (secondo il profilo delle attività)
d.1	Garantire il flusso di informazioni nel commercio al dettaglio attraverso tutti i canali
<p>Gli assistenti del commercio al dettaglio impiegano la comunicazione attraverso i nuovi media in modo mirato e a dipendenza del gruppo d'interesse. Nel proprio team comunicano tramite tutti i canali – analogici e digitali – in modo sicuro e cortese. Applicano con sicurezza i requisiti formali per le diverse forme e i diversi canali di comunicazione. Redigono correttamente messaggi elettronici all'indirizzo dei colleghi.</p> <p>Gli assistenti del commercio al dettaglio comunicano oralmente con i colleghi in modo cortese, rispettoso, aperto, diretto e onesto. Sostengono anche questa comunicazione con un comportamento non verbale. Prestano inoltre attenzione alle regole di comunicazione dell'azienda.</p> <p>Condividono le proprie conoscenze con i colleghi e si comportano in maniera amichevole.</p> <p>Nelle situazioni d'emergenza (es. emergenza di natura medica, evacuazione) sono in grado di agire secondo le direttive aziendali.</p>	
d.2	Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio
<p>Gli assistenti del commercio al dettaglio sono servizievoli nei confronti dei colleghi di lavoro e si attengono a quanto concordato. Con i colleghi si presentano in modo rispettoso dimostrando interesse per quanto succede nell'azienda. Accettano apertamente incarichi di lavoro e feedback sul proprio lavoro. Scelgono un accurato modo di parlare nei rapporti interpersonali.</p> <p>In caso di situazioni difficili nel team, gli assistenti del commercio al dettaglio affrontano i problemi con tempestività e chiarezza. Accettano le critiche con oggettività e cooperazione e si comportano sempre in modo orientato alla soluzione. Si procurano il punto di vista dell'interlocutore e cercano di chiarire i motivi del suo comportamento. Con le parti coinvolte cercano soluzioni offrendo supporto nel limite del possibile. Trattano ogni collega in modo rispettoso indipendentemente dal suo aspetto o del suo comportamento.</p> <p>Sono in grado di inserirsi bene nei nuovi team e gestiscono bene i cambiamenti strutturali del team. Nei team interagiscono in modo professionale verso i propri colleghi attenendosi alle correnti regole comportamentali. Riconoscono le situazioni in cui raggiungono i propri limiti nella gestione dei colleghi e quando necessitano di un ulteriore sostegno. In questo caso si rivolgono al superiore responsabile.</p>	
d.3	Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti secondo istruzioni
<p>Gli assistenti del commercio al dettaglio sono aperti nei confronti dei cambiamenti in ambito professionale. In caso di incertezze si rivolgono al superiore responsabile. Si comportano in modo costruttivo e orientato alla soluzione anche se non hanno ancora presenti tutte le conseguenze.</p> <p>D'intesa con il proprio superiore responsabile, gli assistenti del commercio al dettaglio organizzano in modo mirato e impegnato il proprio sviluppo personale. Documentano e analizzano costantemente il proprio lavoro. Accettano i feedback critici del proprio superiore responsabile e li mettono in atto. Impiegano attivamente le tecniche di apprendimento.</p> <p>Con l'aiuto di esempi, gli assistenti del commercio al dettaglio sono in grado di spiegare l'organizzazione fondamentale, i principali obiettivi e il posizionamento della propria azienda sul mercato. Nell'attività professionale rispettano le condizioni quadro aziendali predefinite operando sempre secondo istruzioni.</p>	

d.4 Organizzare il proprio lavoro secondo istruzioni

Gli assistenti del commercio al dettaglio pianificano le proprie scadenze e i propri compiti. Organizzano con efficienza la gestione del proprio tempo e la propria tecnica di lavoro e le verificano regolarmente con il proprio superiore responsabile. Si attengono al regolamento interno dell'azienda nonché alle disposizioni in materia di regolamentazione dell'orario di lavoro, comportamento in caso di malattia e a ulteriori disposizioni rilevanti. Sono attenti alla propria salute fisica e psichica, riconoscono tempestivamente un eventuale sovraccarico e cercano di parlarne al più presto con il superiore responsabile.

Non procrastinano i compiti poco graditi ma necessari, ma li affrontano in modo attivo.

5.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Numero di lezioni
CA 1: Comunicare nell'azienda	d.1/d.2	10
CA 2: Riflettere sullo sviluppo professionale e portarlo avanti in modo autonomo	d.2/d.3	20
CA 3: Riflettere sulle proprie risorse e ottimizzarle	d.4	20
TILN 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale	d.1/d.2	10
TILS 5: Comunicare in una lingua straniera	d.1/d.2	20

5.3 Campo di apprendimento 1: Comunicare nell'azienda

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **10** lezioni.

*Osservazione per la competenza linguistica nella lingua straniera: le competenze contrassegnate con * sono trasmesse anche nella lingua straniera.*

5.3.1 Attività tipica

Rita si trova al secondo anno di tirocinio come assistente del commercio al dettaglio nel supermercato «Maximercato». Siccome è molto brava e impegnata, con la sua collega Nives ha la possibilità di progettare un'esposizione di merce sul tema «Escursionismo». Il superiore responsabile, signor Barbieri, concede a entrambe ampia libertà autorizzandole a procurarsi gli articoli mancanti nella filiale di Sion dove purtroppo non c'è nessuno che parli l'italiano. Rita intende esporre panini, salsicce, carne secca e formaggio, mentre Nives è vegetariana e pertanto non è entusiasta della scelta fatta da Rita. Vorrebbe sfruttare l'opportunità per divulgare l'alimentazione vegana.

5.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi del campo di apprendimento

d1.sp1a	Comunicano oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale attraverso i consueti canali di comunicazione con i gruppi d'interesse interni in funzione dei gruppi target. (C3)
d1.sp1b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera attraverso i consueti canali di comunicazione con i gruppi d'interesse interni in funzione dei gruppi target (livello A2 QCER). (C3) *
d2.sp3a	Giustificano con convinzione oralmente e per iscritto la propria opinione anche in una lingua straniera (livello A2 QCER). (C3) *

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

-

Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

-

Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

d1.sp1a	Comunicano oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale attraverso i consueti canali di comunicazione con i gruppi d'interesse interni in funzione dei gruppi target. (C3)
d1.sp1b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera attraverso i consueti canali di comunicazione con i gruppi d'interesse interni in funzione dei gruppi target (livello A2 QCER). (C3) *
	<i>Redigono semplici e-mail anche in una lingua straniera.</i>
	<i>Distinguono la comunicazione privata da quella aziendale, quella interna da quella esterna.</i>
d2.sp3a	Giustificano con convinzione oralmente e per iscritto la propria opinione anche in una lingua straniera (livello A2 QCER). (C3) *
	<i>Redigono correttamente un'e-mail anche in una lingua straniera.</i>
	<i>Telefonano a colleghi, anche nelle situazioni difficili, in modo mirato e volto alla distensione anche in una lingua straniera.</i>

5.3.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«d1: Garantire il flusso di informazioni del commercio al dettaglio attraverso tutti i canali»
«d2: Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio »

Modulo di conoscenze

«Comunicare nell'azienda»

5.4 Campo di apprendimento 2: Riflettere sullo sviluppo professionale e portarlo avanti in modo autonomo

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **20** lezioni.

5.4.1 Attività tipica

Nel piccolo supermercato "Delizie", lunedì mattina il gerente incarica Andrea di allestire autonomamente un'esposizione di merce sul tema «Campionato del mondo di calcio» per il prossimo fine settimana. Venerdì mattina Andrea si mette al lavoro con tutte le buone intenzioni. Tuttavia il venerdì è una giornata intensa con forte affluenza di clienti e Andrea non può concludere l'incarico assegnato. Sabato a mezzogiorno l'esposizione di merce non è ancora pronta. Il gerente è molto deluso dal comportamento di Andrea e si interroga sui motivi della mancata corretta esecuzione del lavoro assegnato. Per il prossimo incarico, Andrea decide di iniziare prima e di allestire un piano procedurale con i diversi tempi. Discute le sue idee con il gerente e lo ringrazia per la critica costruttiva.

5.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento	
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.sp4b	Secondo istruzioni, formulano obiettivi realistici e fasi appropriate per il loro sviluppo professionale. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

*Descrivono le regole per rilasciare e accettare un feedback oggettivo.
(d2.sp7a)*

Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

d2.sp7a Valutano il proprio modo di agire nella gestione dei feedback. (C4)

Distinguono un feedback oggettivo dai rimproveri.

Applicano le regole del feedback.

Analizzano criticamente la propria gestione dei feedback.

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)

Verificano le proprie competenze e ne ricavano misure appropriate.

Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

-

5.4.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«d2: Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio»

«d3: Riconoscere gli sviluppi aziendali nel commercio al dettaglio e assumere nuovi compiti secondo istruzioni »

Modulo di conoscenze

«Riflettere sullo sviluppo professionale e portarlo avanti in modo autonomo»

5.5 Campo di apprendimento 3: Riflettere sulle proprie risorse e ottimizzarle

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **20** lezioni.

5.5.1 Attività tipica

Annalisa è un'assistente del commercio al dettaglio nel secondo anno di tirocinio presso il negozio specializzato di formaggi "L'angolo dei formaggi". Durante un gelido sabato del mese di gennaio, nel negozio c'è un'attività frenetica. Dovrebbe essere presente anche Tania, assistente del commercio al dettaglio nel primo anno di tirocinio, ma il mattino stesso ha comunicato di essere malata. Di conseguenza, Annalisa deve svolgere un doppio lavoro in negozio e può preparare le ordinazioni di fondue soltanto dopo l'orario di chiusura. Annalisa è esaurita e si regge a malapena sulle gambe. La gerente esorta Annalisa ad affrettarsi siccome le ordinazioni vanno consegnate entro le ore 18. In questo momento Annalisa sta già pensando all'escursione che farà il giorno successivo con gli amici. Questo le dà fiducia e la sprona a lavorare più rapidamente.

Decide di discutere con Tania e la gerente come evitare il ripetersi di una simile situazione.

5.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento	
d4.sp2a	Fissano priorità per i compiti da svolgere. (C3)
d4.sp3a	Verificano la gestione del loro tempo, la pianificazione e il raggiungimento degli obiettivi e ricavano misure di miglioramento. (C4)
d4.sp4a	Illustrano i sintomi fisici e psichici dell'affaticamento/dell'eccessiva sollecitazione nonché delle rispettive conseguenze. (C2)
d4.sp4b	Elaborano misure rigeneratrici in caso di sovraccarico fisico. (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

d4.sp4a	Illustrano i sintomi fisici e psichici dell'affaticamento/dell'eccessiva sollecitazione nonché delle rispettive conseguenze. (C2)
	<i>Menzionano le possibili conseguenze di un sovraccarico.</i>
	<i>Elencano le possibilità per contrastare un sovraccarico.</i>
	<i>Menzionano possibili misure per rigenerarsi e rimettersi in forze. (d4.sp4b)</i>

Descrivono quali sono i metodi di rilassamento utili a loro. (d4.sp4b)

Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

d4.sp2a	Fissano priorità per i compiti da svolgere. (C3)
d4.sp3a	Verificano la gestione del loro tempo, la pianificazione e il raggiungimento degli obiettivi e ricavano misure di miglioramento. (C4)
	<i>Formulano degli obiettivi, per es. secondo il cosiddetto metodo SMART utilizzato per gestire i progetti.</i>
	<i>Verificano il raggiungimento degli obiettivi, per es. tramite il cosiddetto metodo SMART.</i>
d4.sp4b	Elaborano misure rigeneratrici in caso di sovraccarico fisico. (C3)

Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

-

5.5.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«d4: Organizzare il proprio lavoro nel commercio al dettaglio secondo istruzioni»

Modulo di conoscenze

«Riflettere sulle proprie risorse e ottimizzarle»

5.6 Trasmissione integrata della lingua nazionale campo di apprendimento 4: Comunicare nella lingua nazionale regionale

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **10** lezioni.

5.6.1 Attività tipica

Svetlana si trova nel secondo anno di tirocinio come assistente del commercio al dettaglio presso il negozio fai da te “Nuovo di zecca”. Il lavoro le piace e si è abituata subito agli orari di lavoro. In occasione del compleanno, il suo amico le ha procurato dei biglietti per un concerto pop all’Hallenstadion di Zurigo. Svetlana chiede pertanto alla responsabile del suo reparto di poter beneficiare del sabato libero. La responsabile del reparto le ricorda che ha già avuto il sabato libero due settimane fa. È disposta ad accogliere la richiesta solo se Svetlana riesce a scambiare il turno di lavoro con un collega. Svetlana redige una comunicazione all’attenzione di tutti i colleghi.

5.6.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento	
d1.sp1a	Comunicano oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale attraverso i consueti canali di comunicazione con i gruppi d’interesse interni in funzione dei gruppi target. (C3)
d2.sp3a	Giustificano con convinzione oralmente e per iscritto la propria opinione anche in una lingua straniera (livello A2 QCER). (C3)

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

<i>Menzionano i tempi e i modi verbali. (d1.sp1a)</i>
<i>Utilizzano la punteggiatura in modo corretto. (d1.sp1a)</i>
<i>Utilizzano i pronomi corretti (tu, Lei) in funzione della situazione. (d1.sp1a)</i>
<i>Distinguono il livello linguistico privato da quello aziendale. (d1.sp1a)</i>
<i>Dispongono del necessario vocabolario del ramo per comunicare in modo preciso all’interno e all’esterno dell’azienda. (d1.sp1a)</i>
<i>Dispongono del vocabolario per redigere lettere ed e-mail nella lingua nazionale locale e nella lingua straniera (appellativi, formule per i saluti, forme di cortesia). (d1.sp1a)</i>
<i>Distinguono l’affermazione/la dichiarazione dall’argomento. (d2.sp3a)</i>
<i>Elencano le parti che costituiscono una frase completa. (d2.sp3a)</i>
<i>Strutturano gli argomenti in modo coerente. (d2.sp3a)</i>

Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

d1.sp1a	Comunicano oralmente e per iscritto nella lingua nazionale regionale attraverso i consueti canali di comunicazione con i gruppi d'interesse interni in funzione dei gruppi target. (C3)
	<i>Scrivono nel tempo verbale appropriato alla situazione.</i>
	<i>Formulano domande corrette.</i>
d2.sp3a	Giustificano con convinzione oralmente e per iscritto la propria opinione anche in una lingua straniera (livello A2 QCER). (C3)
	<i>Redigono semplici pareri/prese di posizione.</i>

5.6.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

- «d1: Garantire il flusso di informazioni del commercio al dettaglio attraverso tutti i canali»
- «d2: Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio»

5.7 Trasmissione integrata della lingua straniera campo di apprendimento 5: Comunicare in una lingua straniera

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione **20** lezioni.

5.7.1 Attività tipica

Da oltre un anno Alex sta assolvendo la formazione di assistente del commercio al dettaglio nel negozio di calzature "Calzante". È già in grado di servire i clienti in modo autonomo e con competenza. Oggi si presenta una cliente che desidera scarpe eleganti per una ricorrenza familiare. Alex le presenta tre modelli. La cliente preferisce il modello di colore blu scuro con tacco a spillo. Purtroppo nella filiale c'è soltanto la misura 38, mentre alla cliente serve la misura 39. Alex scopre che il modello necessario è disponibile soltanto nella filiale di Ginevra.

Telefona a Ginevra chiedendo di inviare le scarpe direttamente alla cliente. La collega di Ginevra si arrabbia a causa della telefonata, avrebbe preferito ricevere un'e-mail, mentre Alex voleva soddisfare la richiesta della cliente nel modo più rapido possibile. Alex cerca di convincere la collega di Ginevra utilizzando tutti gli argomenti possibili.

5.7.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento	
d1.sp1b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera attraverso i consueti canali di comunicazione con i gruppi d'interesse interni in funzione dei gruppi target (livello A2 QCER). (C3) *
d2.sp3a	Giustificano con convinzione oralmente e per iscritto la propria opinione anche in una lingua straniera (livello A2 QCER). (C3) *

Osservazione: gli obiettivi di valutazione definiti nel piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini nonché alle competenze linguistiche e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione Conoscenze di base

<i>Formulano oralmente e per iscritto semplici richieste in una lingua straniera. (d1.sp.1b)</i>
<i>Scrivono in modo ortograficamente corretto. (d1.sp1b)</i>
<i>Formulano frasi dichiarative corrette. (d1.sp1b)</i>
<i>Pongono domande mirate. (d1.sp1b)</i>
<i>Coniugano verbi al presente nella forma attiva. (d1.sp1b)</i>
<i>Dispongono del corrispondente vocabolario del ramo in una lingua straniera per rilasciare o mettere in atto istruzioni all'interno e all'esterno dell'azienda. (d1.sp.1b)</i>
<i>Utilizzano i verbi in una lingua straniera nella forma «tu» oppure «Lei» in modo appropriato alla situazione. (d1.sp.1b)</i>
<i>Utilizzano forme per rivolgersi a un interlocutore e formule di saluto appropriate. (d1.sp1b)</i>
<i>Menzionano numeri e cifre (es. numeri telefonici, prezzi, numeri di avviamento postale). (d2.sp3a)</i>
<i>Compitano al telefono nomi e parole difficili. (d2.sp3a)</i>
<i>Collegano parti di frasi con una congiunzione giustificativa. (d2.sp3a)</i>
<i>Dispongono del vocabolario di base per sostenere semplici colloqui. (d2.sp3a)</i>

Obiettivi di valutazione Abilità, attitudini

Obiettivi di valutazione Competenze linguistiche

d1.sp1b	Comunicano oralmente e per iscritto in una lingua straniera attraverso i consueti canali di comunicazione con i gruppi d'interesse interni in funzione dei gruppi target (livello A2 QCER). (C3) *
	<i>Utilizzano l'imperativo in una lingua straniera per rilasciare istruzioni.</i>
	<i>Mettono in atto semplici istruzioni.</i>
	<i>Nei giochi di ruolo utilizzano i pronomi interrogativi in una lingua straniera.</i>
	<i>In una lingua straniera formulano le risposte alle domande poste dall'interlocutore.</i>
	<i>Compilano formulari prestabiliti in una lingua straniera.</i>
	<i>Utilizzano in modo mirato e critico i programmi di traduzione.</i>
d2.sp3a	Giustificano con convinzione oralmente e per iscritto la propria opinione anche in una lingua straniera (livello A2 QCER). (C3) *
	<i>Redigono in una lingua straniera brevi testi scritti concernenti situazioni professionali.</i>

5.7.3 Mezzi di apprendimento

L'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento per l'insegnamento orientato alle competenze operative. Per questo campo di apprendimento sono a disposizione le seguenti unità di contenuti:

Elemento operativo

«d1: Garantire il flusso di informazioni del commercio al dettaglio attraverso tutti i canali»

«d2: Impostare la collaborazione con diversi team del commercio al dettaglio»

5.8 Esami nell'ambito della nota scolastica

Il concetto sommario è una proposta per progettare l'esame/la verifica del rispettivo campo di competenze operative. Se necessario, gli insegnanti possono modificare questo concetto. La proposta presenta un mix di metodi in sintonia con i contenuti delle competenze operative da esaminare e con le condizioni quadro delle disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione. I metodi sono spiegati brevemente in un glossario (vedi allegato 1).

Basi

Conoscenze / comprensione

(scritto, 45 min)

- _ Conoscenze professionali (15 min)
- _ Lingua nazionale (15 min)
- _ Lingua straniera (15 min)

Applicazioni su degli esempi legati alla pratica

(scritto/orale, 45 min)

- _ Critical Incidents (10 min)
- _ Mini-Casella di posta (10 min)
- _ Simulazione pratica (10 min)
- _ Gioco dei ruoli (15 min)

6 Ausili di pianificazione

Per l'attuazione nelle scuole professionali sono a disposizione i seguenti ausili:

- Commercio al dettaglio CFP: tabelle dei campi di apprendimento relativi ai tre anni di tirocinio (per tutti i campi di competenze operative A-D)
- Rapporto «Modelli organizzativi per l'attuazione di piani di formazione orientati alle competenze operative nelle scuole professionali»

7 Allegato 1

Questo allegato comprende brevi descrizioni dei metodi d'esame menzionati nel presente concetto di attuazione. Nell'ambito del programma di formazione continua degli insegnanti sono descritti in dettaglio diversi metodi d'esame sotto la rubrica «Didattica concreta».

Critical incidents (situazioni critiche determinanti per il successo)	Una situazione critica determinante per il successo è una situazione di lavoro pratica e difficile in cui è molto importante che il candidato agisca con competenza e in fretta. Ai candidati viene presentata una situazione impegnativa che affrontano in modo appropriato alla situazione stessa.
Analisi del colloquio	L'analisi del colloquio è una forma d'esame con la quale si verificano le competenze comunicative in diverse situazioni di conversazione. I candidati osservano dal vivo oppure tramite un video un colloquio o un estratto di colloquio, analizzano il comportamento di comunicazione del professionista e in seguito presentano oralmente i propri risultati ai periti d'esame.
Simulazioni pratiche	La simulazione pratica è una forma d'esame in cui i candidati sono invitati a eseguire concretamente la procedura in situazioni di routine professionale in un ambiente simulato oppure a descrivere come eseguirebbero l'azione.
Mini Cases (descrizioni di piccoli casi pratici)	I Mini Cases sono una forma d'esame in cui vengono analizzate brevi descrizioni per quanto riguarda l'azione professionale. I candidati analizzano la situazione predefinita, descrivono la procedura e ne ricavano delle conseguenze per l'azione.
Mini casella di posta (=mini-cestino della posta)	Nel compito relativo al cestino della posta i candidati danno priorità alle diverse attività di una situazione di lavoro o di una giornata lavorativa. Possono accedere a queste attività da classificare tramite i più disparati documenti.
Compito pratico	Il compito pratico è una forma d'esame che corrisponde a un mandato con il quale si verificano le conoscenze operazionali. In questo modo le persone in formazione mettono alla prova le proprie capacità analitiche e concettuali.
Gioco di ruolo	Il gioco dei ruoli è una forma d'esame in cui viene simulato un colloquio concernente l'ambito professionale dei candidati. La situazione di conversazione può essere sia di confronto sia di cooperazione. Il candidato interpreta sempre il ruolo del professionista.
Domande di conoscenze e di comprensione	Le domande di conoscenze e di comprensione sono una forma d'esame in cui si verificano in modo mirato e per iscritto le conoscenze e la comprensione. Questa forma d'esame comprende compiti chiusi (ossia con una risposta o una soluzione ben determinata) e domande aperte (compiti di testo, compiti situazionali).