



## **Piano di formazione**

relativo all'ordinanza della SEFRI del

sulla formazione professionale di base

## **Fiorista CFP**

del

**N. professione 17207**

## Indice

<b>1. Introduzione .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Fondamenti pedagogico-professionali .....</b>	<b>5</b>
2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative .....	5
2.2 Descrizione delle quattro dimensioni di ogni competenza operativa.....	7
2.3 Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom) .....	8
2.4 Collaborazione tra i luoghi di formazione .....	9
<b>3. Profilo di qualificazione .....</b>	<b>11</b>
3.1 Profilo professionale .....	11
3.2 Tabella delle competenze operative .....	13
3.3 Livello richiesto per la professione.....	14
<b>4. Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione .....</b>	<b>15</b>
Campo di competenze operative a: Acquisto e conservazione della merce .....	15
Campo di competenze operative b: Preparazione e cura dell'ambiente di lavoro e dei prodotti .....	19
Campo di competenze operative c: Consulenza alla clientela .....	24
Campo di competenze operative e: Realizzazione di composizioni floreali .....	31
<b>Allegato 1: Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità.....</b>	<b>35</b>
<b>Allegato 2: misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute .....</b>	<b>36</b>
<b>Glossario .....</b>	<b>39</b>

## Elenco delle abbreviazioni

<b>CFP</b>	certificato federale di formazione pratica
<b>CI</b>	corsi interaziendali
<b>CSFO</b>	Centro svizzero di servizio Formazione professionale   Orientamento professionale, universitario e di carriera
<b>LFPr</b>	legge federale sulla formazione professionale (legge sulla formazione professionale), 2004
<b>ofor</b>	ordinanza sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione)
<b>OFPr</b>	ordinanza sulla formazione professionale, 2004
<b>oml</b>	organizzazione del mondo del lavoro (associazione professionale)
<b>SECO</b>	Segreteria di Stato dell'economia
<b>SEFRI</b>	Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione
<b>Suva</b>	Istituto nazionale svizzero di assicurazione contro gli infortuni
<b>UFAM</b>	Ufficio federale dell'ambiente
<b>UFSP</b>	Ufficio federale della sanità pubblica

## 1. Introduzione

In quanto strumento per la promozione della qualità<sup>1</sup> nella formazione professionale di base il piano di formazione per fiorista con certificato federale di formazione pratica (CFP) descrive le competenze operative che le persone in formazione devono acquisire entro la fine della qualificazione. Al contempo, il piano di formazione aiuta i responsabili della formazione professionale nelle aziende di tirocinio, nelle scuole professionali e nei corsi interaziendali a pianificare e svolgere la formazione.

Per le persone in formazione il piano di formazione costituisce uno strumento orientativo.

---

<sup>1</sup> Cfr. art. 12 cpv. 1 lett. c dell'ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (OFPr) e art.2 17207 dell'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor) per fiorista CFP.

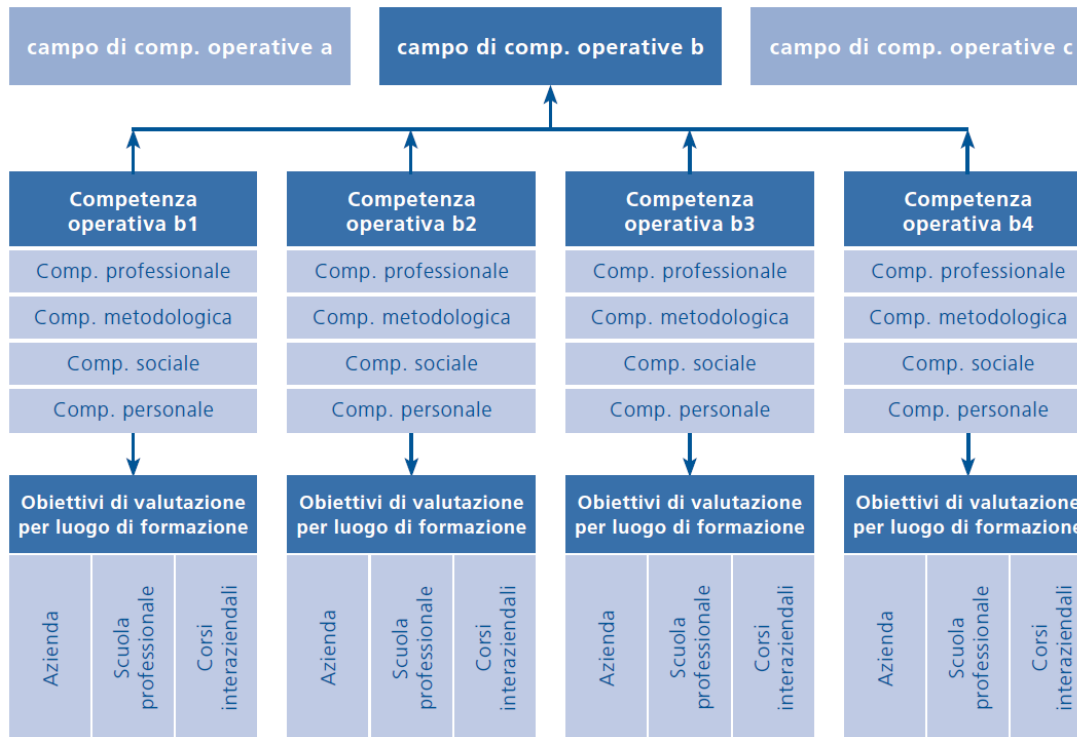
## 2. Fondamenti pedagogico-professionali

### 2.1 Introduzione sull'orientamento alle competenze operative

Il presente piano di formazione costituisce il fondamento pedagogico-professionale della formazione professionale di base dei fioristi. L'obiettivo della formazione professionale di base è insegnare a gestire con professionalità situazioni operative tipiche della professione. Per raggiungere quest'obiettivo, durante la formazione le persone in formazione sviluppano le competenze operative descritte nel piano di formazione. Tali competenze vanno intese e definite come standard minimi di formazione che verranno poi verificati nelle procedure di qualificazione.

Il piano di formazione enuncia concretamente le competenze operative da acquisire, rappresentate sotto forma di campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione.

*Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione:*



La professione di fiorista comprende cinque **campi di competenze operative** che descrivono e giustificano i campi d'intervento permettendo di distinguerli uno dall'altro.

Esempio: Campo competenze operative d: Gestione degli ordini

Ogni campo di competenze operative comprende un determinato numero di **competenze operative**. Nel campo di competenze operative d: Gestire gli ordini sono dunque raggruppate 3 competenze operative. Queste ultime corrispondono a situazioni operative tipiche della professione e descrivono il comportamento che ci si aspetta dalle persone in formazione in tali casi. Ogni competenza operativa include quattro dimensioni: la competenza professionale, metodologica, sociale e personale (vedi 2.2); in quei contesti esse sono integrate negli obiettivi di valutazione/associate alle competenze operative.

Per garantire che l'azienda di tirocinio, la scuola professionale e i corsi interaziendali forniscano il proprio apporto allo sviluppo delle competenze operative, queste ultime vengono concretizzate in **obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione**. Ai fini di una cooperazione ottimale tra i luoghi di formazione, gli obiettivi di valutazione sono armonizzati tra loro (vedi 2.4).

## 2.2 Descrizione delle quattro dimensioni di ogni competenza operativa

Le competenze operative comprendono la competenza professionale, metodologica, sociale e personale. Affinché i fioristi riescano ad affermarsi nel mercato del lavoro, durante la formazione professionale di base le persone in formazione acquisiscono tutte le competenze in tutti i luoghi di formazione (azienda di tirocinio, scuola professionale, corsi interaziendali). Il seguente schema sintetizza contenuti e interazioni delle quattro dimensioni di cui si compone una competenza operativa.

### Competenza operativa



## 2.3 Livelli tassonomici degli obiettivi di valutazione (secondo Bloom)

Ogni obiettivo di valutazione viene valutato tramite un livello tassonomico (livello C; da C1 a C6).

Il livello C indica la complessità dell'obiettivo. Ecco i vari livelli nel dettaglio:

Livello	Definizione	Descrizione
C 1	<b>Sapere</b>	I fioristi e le fioriste ripetono le nozioni apprese e le richiamano in situazioni simili. <i>Esempio: I fioristi e le fioriste elencano i fattori che contribuiscono alla promozione dei prodotti.</i>
C 2	<b>Comprendere</b>	I fioristi e le fioriste spiegano o descrivono le nozioni apprese con parole proprie. <i>Esempio: I fioristi e le fioriste spiegano come usare gli attrezzi più comuni e dove vengono utilizzati.</i>
C 3	<b>Applicare</b>	I fioristi e le fioriste utilizzano tecnologie/competenze acquisite in diverse situazioni. <i>Esempio: I fioristi e le fioriste fotografano le composizioni floreali secondo le indicazioni e in modo professionale.</i>
C 4	<b>Analizzare</b>	I fioristi e le fioriste analizzano una situazione complessa scomponendo i fatti in singoli elementi e individuando la relazione fra gli elementi e le caratteristiche strutturali. <i>Esempio: I fioristi e le fioriste avvertono la clientela in merito all' imballaggio e il trasporto dei prodotti e delle composizioni floreali secondo le condizioni climatiche e tenendo conto della sostenibilità.</i>
C 5	<b>Sintetizzare</b>	I fioristi abbinano i singoli elementi e li compongono per formare un tutt'uno. <i>Esempio: I fioristi consigliano vendite aggiuntive per la composizione floreale selezionata/per il prodotto selezionato.</i>
C 6	<b>Valutare</b>	I fioristi valutano una situazione più o meno complessa in base a determinati criteri. <i>(A livello CFP non esiste un obiettivo operativo nel livello C6)</i>



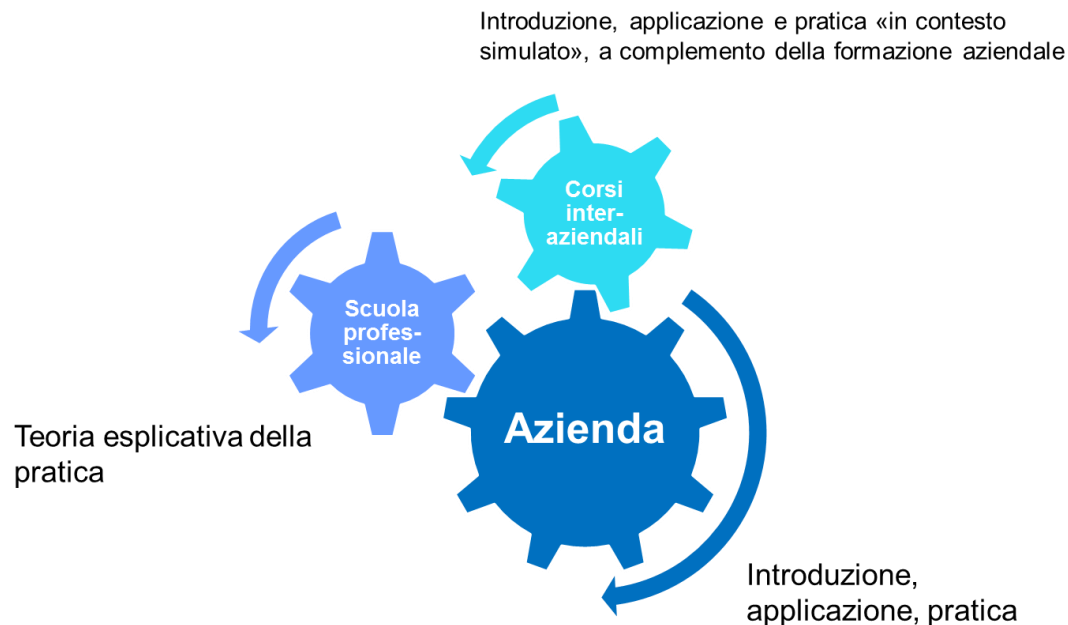
## 2.4 Collaborazione tra i luoghi di formazione

Il coordinamento e la cooperazione tra i luoghi di formazione quanto a contenuti, modalità di lavoro, calendario e consuetudini della professione sono un presupposto importante per il successo della formazione professionale di base. Per tutta la durata della formazione, le persone in formazione vanno aiutati a mettere in relazione teoria e pratica. La cooperazione tra i luoghi di formazione è dunque essenziale e la trasmissione delle competenze operative rappresenta un compito comune. Ogni luogo di formazione fornisce il proprio apporto tenendo conto del contributo degli altri. Grazie a una buona collaborazione ognuno può verificare costantemente il proprio apporto e ottimizzarlo, aumentando così la qualità della formazione professionale di base.

Il contributo specifico dei luoghi di formazione può essere sintetizzato come segue:

- azienda di tirocinio: nel sistema duale la formazione professionale pratica si svolge nell'azienda di tirocinio, in una rete di aziende di tirocinio, nelle scuole d'arti e mestieri, nelle scuole medie di commercio o in altre istituzioni riconosciute a tal fine, dove le persone in formazione possono acquisire le capacità pratiche richieste dalla professione;
- scuola professionale: vi viene impartita la formazione scolastica, che comprende l'insegnamento delle conoscenze professionali, della cultura generale e dell'educazione fisica;
- corsi interaziendali: sono finalizzati alla trasmissione e all'acquisizione di capacità fondamentali e completano la formazione professionale pratica e la formazione scolastica laddove l'attività professionale da apprendere lo richiede.

L'interazione dei luoghi di formazione può essere illustrata come segue:



La realizzazione efficace della cooperazione tra i luoghi di formazione viene sostenuta con gli appositi strumenti di promozione della qualità della formazione professionale di base (vedi allegato).

### **3. Profilo di qualificazione**

Il profilo di qualificazione descrive il profilo professionale, nonché le competenze operative da acquisire e il livello richiesto per la professione. Illustra quali sono le qualifiche che una fiorista o un fiorista deve possedere per poter esercitare la professione in maniera competente al livello definito.

Oltre a descrivere le competenze operative, il profilo professionale funge anche da base per l'impostazione della procedura di qualificazione. Inoltre, è utile per classificare il titolo nel Quadro nazionale delle qualifiche per i titoli della formazione professionale (QNF-FP) durante l'elaborazione del supplemento al certificato.

#### **3.1 Profilo professionale**

##### **Campo d'attività**

I fioristi e le fioriste CFP uniscono nella loro professione artigianato e creatività. Realizzano mazzi, riempimenti di contenitori, piantumazioni e altre composizioni floreali per la vendita quotidiana.

I fioristi e le fioriste CFP lavorano come dipendenti nei negozi di fiori specializzati, lavorano principalmente in gruppo/team. La clientela privata e aziendale è variegata, che spazia dai ristoranti, agli studi medici e le aziende e abbraccia anche abbonati nonché clienti di passaggio.

##### **Principali competenze operative**

I fioristi e le fioriste CFP consigliano la clientela per telefono o di persona in merito a semplici composizioni floreali e alla cura dei fiori recisi e delle piante. Inoltre, consigliano loro prodotti complementari.

I fioristi e le fioriste CFP realizzano composizioni floreali per la vendita quotidiana ed elaborano composizioni floreali semplici per eventi festivi e cerimonie funebri.

Le piante e i fiori recisi vengono curati e conservati secondo le necessità, ne controllano la qualità e li preparano per la vendita. Allestiscono gli spazi di vendita nel loro negozio facendo attenzione a posizionare i prodotti in modo ottimale per creare un'immagine armoniosa.

I fioristi e le fioriste CFP accettano gli ordini, calcolano i prezzi di vendita, gestiscono il magazzino e si occupano delle vendite. In caso di incarichi e vendite complicate, chiedono l'assistenza di un superiore.

Per svolgere questi compiti in modo professionale, i fioristi e le fioriste CFP dispongono, oltre che delle competenze professionali specifiche, anche di capacità artigianali e creative. Hanno una certa sensibilità per le forme, i colori, la creatività e l'innovazione. Pensano e agiscono in funzione della clientela.

##### **Esercizio della professione**

La quotidianità dei fioristi e delle fioriste CFP è varia e caratterizzata da tendenze e cambiamenti stagionali. I fioristi e le fioriste CFP si informano sugli sviluppi in materia di creazioni, materiali vegetali, colori, stile e materiali e sono in grado di applicare questi aspetti alle loro composizioni floreali.

I fioristi e le fioriste CFP si adattano rapidamente alla clientela e tengono conto dei loro desideri individuali. Comunicano in modo rispettoso e adeguato alla situazione e alla clientela. In accordo con il team, organizzano la loro giornata lavorativa e si assumono la responsabilità per gli ordini e le composizioni floreali loro affidate. In caso di domande, si rivolgono di propria iniziativa alla persona responsabile.

Nei periodi di maggior carico di lavoro, ad esempio prima delle festività, sono disposti a lavorare anche fuori orario e nei fine settimana. Sono in grado di lavorare in gruppo e hanno una buona condizione fisica. Nei periodi più tranquilli, in accordo con l'azienda, recuperano le ore straordinarie.

I fioristi e le fioriste CFP affini alla natura e conoscono i materiali floreali che lavorano e vendono. Sono quindi in grado di fornire ai loro clienti informazioni in merito alla provenienza e alle esigenze di fiori e piante che vendono in negozio.

### **Contributo della professione alla società, all'economia, alla natura e alla cultura**

Fiori e piante accompagnano le persone in diverse situazioni della vita, come compleanni, battesimi, comunioni, matrimoni o funerali. I fioristi e le fioriste CFP realizzano composizioni floreali che conquistano per la loro bellezza, stimolano i sensi e contribuiscono al benessere delle persone.

I fioristi e le fioriste CFP danno importanza all'uso responsabile dei loro prodotti e materiali e li smaltiscono in modo professionale ed ecologico. Sviluppano una consapevolezza sull'uso di materiali vegetali recisi e piante stagionali, regionali e, per quanto possibile, prodotti in modo ecologico ed equo e li utilizzano nel loro lavoro ogni volta che è possibile. In questo modo, contribuiscono alla tutela dell'ambiente e a condizioni lavorative eque nella produzione di fiori e piante.

### **Cultura generale**

La cultura generale comprende le competenze di base necessarie per orientarsi nel contesto personale e nella società e per affrontare le sfide della vita privata e professionale.

### 3.2 Tabella delle competenze operative

↓ Campi di competenze operative		Competenze operative			
<b>A</b>	Acquisto e conservazione della merce	a1: Acquistare la merce per il negozio di fiori secondo le istruzioni ricevute	a2: controllare ed etichettare la merce in arrivo nel negozio di fiori	a3: Conservare la merce nel negozio di fiori	
<b>b</b>	Preparazione e cura dell'ambiente di lavoro e dei prodotti	b1: Preparare i materiali vegetali recisi per la vendita e controllarne la qualità	b2: Prendersi cura delle piante e dei materiali vegetali recisi	b3: Presentare i prodotti nel negozio di fiori in modo da promuoverne le vendite	b4: Curare e tenere puliti i locali del negozio di fiori
<b>C</b>	Consulenza alla clientela	c1: Pubblicizzare alcuni prodotti e composizioni floreali secondo i modelli indicati	c2: Accogliere la clientela nel negozio di fiori	c3: Consigliare la clientela sulle offerte e sulle composizioni floreali	c4: Vendere e confezionare prodotti e composizioni floreali
<b>D</b>	Gestione degli ordini	d1: Prendere le ordinazioni	d2 Prendere le ordinazioni di composizioni e allestimenti floreali per eventi quotidiani e ricorrenti	d3: Calcolare i prezzi di vendita per prodotti, composizioni floreali semplici e allestimenti	
<b>E</b>	Realizzazione di composizioni floreali	e1: Preparare la struttura tecnica e i materiali vegetali per le composizioni floreali secondo l'incarico	e2: Realizzare composizioni floreali per la vendita quotidiana		

### **3.3 Livello richiesto per la professione**

Il livello richiesto per la professione è specificato nel piano di formazione insieme agli obiettivi di valutazione delle competenze operative nei tre luoghi di formazione. Oltre alle competenze operative, viene impartita la cultura generale secondo l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006 sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base (RS 412.101.241).

## 4. Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione

In questo capitolo vengono descritte le competenze operative (raggruppate nei relativi campi) e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Gli strumenti per la promozione della qualità riportati in allegato sono un sostegno alla realizzazione della formazione professionale di base e alla cooperazione fra i tre luoghi di formazione.

<b>Campo di competenze operative a: Acquisto e conservazione della merce</b>		
<b>Competenza operativa a1: Acquistare la merce per il negozio di fiori secondo le istruzioni ricevute</b>		
I fioristi e le fioriste CFP stilano una lista degli acquisti in base agli ordini della clientela, al fabbisogno giornaliero, alle scorte e al budget stabilito secondo le indicazioni del responsabile. Tengono conto della gamma dei prodotti, dei fattori stagionali e regionali di fiori e piante. Redigono la lista in maniera strutturata (termini tecnici, prodotti di mercato, ecc.). Conoscono le fonti di approvvigionamento abituali e assegnano le merci di conseguenza. Dopo essersi consultati con la persona responsabile, ordinano i prodotti stabiliti per telefono o per e-mail.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
<b>I fioristi e le fioriste CFP.....</b>		
a1.1 controllano sistematicamente la scorta in magazzino dei materiali ausiliari decorativi e materiali ausiliari tecnici nel negozio di fiori. (C3)	a1.1 distinguono correttamente i materiali ausiliari decorativi e i materiali ausiliari tecnici e sanno spiegare i loro campi di applicazione. (C4)	a1.1 assegnano i materiali ausiliari tecnici e i materiali ausiliari decorativi ai propri ambiti di applicazione. (C4)
a1.2 redigono una lista degli acquisti in base agli ordini dei clienti, alle esigenze quotidiane, all'inventario e al budget fornito. (C3)	a1.2 redigono una lista degli acquisti in base ad un determinata ordinazione. (C3)	a1.2 redigono una lista degli acquisti in base ad un progetto floreale pianificato e a tema. (C3)
a1.3 strutturano la lista degli acquisti in base ai fornitori da cui acquisteranno. (C4)		
a1.4 eseguono gli ordini correttamente per telefono o per e-mail dopo essersi consultati con la persona responsabile. Utilizzano nomi botanici e nomi commerciali e tengono conto del prezzo, qualità,	a1.4 utilizzano i nomi botanici e i nomi commerciali dei materiali in un'ordinazione. (C3)	a1.4 utilizzano i nomi botanici e i nomi commerciali dei materiali nelle composizioni floreali.(C3)

fattori stagionali, offerta (giorni di sconti sui fiori) e provenienza. (C3)		
	a1.5 mostrano la possibilità di diverse catene di vendita dei materiali in Svizzera e all'estero, tenendo conto della stagionalità e dell'offerta (giorni di sconti sui fiori). (C3)	a1.5 analizzano le etichette dei materiali (provenienza, qualità, data di taglio, produttore, etichetta, numero di pezzi/quantità, prezzo) ecc. (C4)
	a1.6 spiegano l'importanza e il valore delle etichette di origine. (C2)	



<b>Competenza operativa a2: Controllare ed etichettare la merce in arrivo nel negozio di fiori</b>		
I fioristi e le fioriste CFP sistemano la merce e i materiali vegetali ordinati, la confrontano con il bollettino di consegna e ne verificano la quantità e la qualità. Calcolano i prezzi di vendita con il fattore utilizzato in azienda e mettono il prezzo la merce e ai materiali vegetali includendo l'IVA. Quindi integrano la merce i materiali vegetali secondo l'immagine del negozio, la smistano in magazzino o la riservano in base agli ordini della clientela.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
<b>I fioristi e le fioriste CFP...</b>		
a2.1 controllano attentamente la merce i materiali vegetali ricevuta per quantità, qualità e prezzo utilizzando il bollettino di consegna. (C3)		a2.1 controllano la merce ricevuta in base al bollettino di consegna per quantità e qualità. (C3)
a2.2 elencano dettagliatamente le merci i materiali vegetali difettose e mancanti. (C3)		
a2.3 calcolano i prezzi di vendita di prodotti e materiali con il fattore utilizzato in azienda e registrano la merce IVA inclusa. (C4)	a2.3 calcolano i prezzi di vendita dei prodotti e dei materiali in base a determinati fattori. (C3)	
a2.4 Assegnano le consegne al magazzino, all'area di vendita o agli ordini. (C3)		
a2.6 smaltiscono il materiale di imballaggio in modo professionale ed ecologico. (C3)	a2.6 illustrano lo smaltimento professionale e rispettoso dell'ambiente dei vari materiali e spiegano le disposizioni di legge regionali pertinenti. (C3)	a2.6 smaltiscono il materiale di imballaggio in modo professionale ed ecologico. (C3)

<b>Competenza operativa a3: Conservare la merce nel negozio di fiori</b>		
I fioristi e le fioriste CFP sistemano la merce e i materiali vegetali in magazzino in modo corretto e professionale (posizione, luce, temperatura, umidità, data di ricezione). In questo modo, assicurano che il magazzino sia facilmente accessibile e che lo spazio di stoccaggio sia utilizzato in modo ottimale. Riducono al minimo i possibili pericoli (rischio di inciampo, mancanza di fonti luminose, ecc.).		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
<b>I fioristi e le fioriste CFP...</b>		
a3.1 conservano la merce e i materiali vegetali tenendo conto dell'ubicazione, luce, temperatura e umidità, e data d'arrivo. (C3)	a3.1 spiegano la corretta conservazione dei materiali vegetali e dei materiali ausili tecnici e dei materiali ausiliari decorativi. (C2)	
a3.2 nel magazzino sistemano la merce in modo ordinato e visibile. (C3)		
a3.3 gestiscono il magazzino in modo continuativo. (C3)		
a3.4 garantiscono l'accessibilità nel magazzino in ogni momento. Nel fare ciò, tengono conto della normativa aziendale in materia di sicurezza sul lavoro. (C3)	a3.4 Descrivono come prevenire gli incidenti nel negozio di fiori. (C2)	a3.4 applicano coerentemente le norme di sicurezza sul lavoro standard del settore. (K3)

<b>Campo di competenze operative b: Preparazione e cura dell'ambiente di lavoro e dei prodotti</b>		
<b>Competenza operativa b1: Preparare i materiali vegetali recisi per la vendita e controllarne la qualità</b>		
<p>I fioristi e le fioriste CFP si prendono cura dei materiali vegetali recisi con gli strumenti (coltellino, cesoia,...) e le tecniche appropriate (taglio obliquo,...) Riciclano i rifiuti verdi e il materiale di imballaggio. Selezionano un vaso adatto in base ai materiali e controllano che sia rappresentativo, integro, pulito e che promuova le vendite. Quando utilizzano vasi di vetro, prestano particolare attenzione alla sicurezza dei loro dipendenti e della clientela.</p> <p>Aggiornano i prezzi dei materiali vegetali recisi in base ai requisiti dell'azienda e li etichettano in modo visibile per la clientela. Controllano regolarmente l'acqua e la qualità dei materiali vegetali.</p>		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
<b>I fioristi e le fioriste CFP.....</b>		
b1.1 preparano i materiali vegetali recisi in modo professionale con gli strumenti adatti (tagliano, separano,ecc.). (C3)	b1.1 giustificano l'importanza di una corretta preparazione dei materiali vegetali recisi in base alla durabilità. (C4)	b1.1 Spiegano e applicano le diverse esigenze dei vegetali materiali recisi in preparazione alla vendita. (C3)
b1.2 selezionano i vasi adatti per i materiali vegetali recisi e regolano la quantità di acqua necessaria. (C3)		
b1.3 applicano le normative aziendali in materia di sicurezza sul lavoro durante l'utilizzo dei vasi. (C3)		
b1.4 separano e riciclano gli scarti vegetali e gli imballaggi. (C3)		b1.4 applicano la raccolta differenziata in modo corretto. (C3)
b1.5 controllano ogni giorno la qualità dei materiali vegetali nella'area di vendita. (C3)		

<b>Competenza operativa b2: Prendersi cura delle piante e dei materiali vegetali recisi</b>		
<p>I fioristi e le fioriste CFP curano i materiali (ad esempio piante, fiori recisi, fogliame reciso, materiali secchi, ornamenti da frutto e piante legnose) in base alle loro esigenze, tenendo conto della temperatura, della luce, dell'acqua e dei requisiti di nutrimento e substrato in ambienti interni ed esterni.</p> <p>Riconoscono tempestivamente i parassiti e le malattie più comuni delle piante e reagiscono, separando le piante o trattandole di conseguenza. Nel farlo, si assicurano di utilizzare il più possibile prodotti sostenibili o approcci alternativi (organismi benefici, piante utili).</p>		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
<b>I fioristi e le fioriste CFP...</b>		
b2.1 curano i materiali vegetali recisi secondo le loro esigenze e caratteristiche. (C3)	b2.1 giustificano le diverse esigenze di cura di tutti i materiali vegetali recisi. (C4)	
b2.2 conservano i materiali vegetali recisi in base alle loro esigenze (ad, es. fiori freschi, secchi). (C3)	b2.2 descrivono la conservazione dei materiali vegetali recisi. (C2)	
b2.3 si prendono cura delle piante in base alle loro esigenze, tenendo conto della posizione, della temperatura, della luce e dell'acqua. (C3)	b2.3 confrontano le diverse esigenze delle piante, tenendo conto della posizione, temperatura, luce e acqua. (C3)	
b2.4 selezionano i concimi con i requisiti adatti al substrato delle piante presenti nell'azienda. (C3)	b2.4 spiegano le esigenze di fertilizzante dei diversi substrati e la loro applicazione. (C2)	b2.4 applicano le diverse esigenze di fertilizzanti ad esempi pratici. (C3)
b2.5 trattano i parassiti e le malattie delle piante secondo le istruzioni con procedure alternative. (C4)	b2.5 riconoscono le diverse malattie delle piante e indicano le possibili misure fitosanitarie. (C4)	

<b>Competenza operativa b3: Presentare i prodotti nel negozio di fiori in modo da promuoverne le vendite</b>		
<p>I fioristi e la fioriste CFP analizzano l'intera area di vendita interna ed esterna del negozio di fiori facendo riferimento allo spazio, al rischio di incidenti, al concetto di colore e l'atmosfera. Disegnano la disposizione dei prodotti sui supporti per il materiale (ad es., composizioni floreali, accessori, ecc.) nel locale di vendita, tenendo conto dei prodotti da presentare, e discutono la proposta nel gruppo. Inseguito apportano le modifiche necessarie nel disegno e realizzano ciò che è stato disegnato su carta.</p>		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
<b>I fioristi e le fioriste CFP...</b>		
b3.1 analizzano una parte del punto vendita in termini di spazio, rischio incidenti, concetto di colore, percorso clienti e atmosfera. (C4)		
b3.2 delineano un concetto approssimativo per la disposizione del mobilio nell'area di vendita. (C3)	b3.2 disegnano una piantina di uno spazio di vendita. (C3)	
b3.3 stabiliscono la posizione per la presentazione di alcuni materiali vegetali, delle composizioni e dei prodotti (ad esempio temperatura, luce, frequenza di vendita, spazio interno ed esterno). (C4)	b3.3 descrivono la presentazione dei vari materiali vegetali, delle composizioni e dei prodotti all'interno e all'esterno del negozio di fiori (ad es. temperatura, luce, frequenza di vendita, spazio interno ed esterno). (C2)	
b3.4 Integrano i vari prodotti nel design del negozio in modo chiaro e offrendo una buona visione d'insieme, aderendo al tema e al concetto di colore. Tengono conto degli aspetti stagionali e delle tendenze attuali. (C4)	b3.4 elencano i fattori, che definiscono una presentazione che promuove la vendita delle composizioni floreali e dei prodotti. (C1)	b3.4 presentano in maniera efficace le composizioni realizzate. (C3)

<b>Competenza operativa b4: Curare e tenere puliti i locali del negozio di fiori</b>		
<p>I fioristi e le fioriste CFP puliscono e curano regolarmente i locali e gli strumenti del negozio di fiori. Puliscono le superfici del pavimento dell'area di lavoro più volte al giorno per ottenere un aspetto gradevole e per garantire sempre la sicurezza sul lavoro. Si preoccupano di usare i detersivi con parsimonia e di utilizzare, per quanto possibile, prodotti ecologici.</p> <p>Mantengono puliti e liberi da ostacoli i parcheggi per la clientela, i marciapiedi e l'area di ingresso davanti al negozio (sporcizia, foglie, neve, ghiaccio, ecc.).</p>		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
<b>I fioristi e le fioriste CFP...</b>		
b4.1 puliscono e curano accuratamente i propri attrezzi e ne verificano la qualità. (C3)	b4.1 spiegano come utilizzare gli strumenti più comuni, il loro ambito di applicazione e la loro cura. (C2)	b4.1 puliscono e curano i propri attrezzi e ne controllano la qualità. (C3)
b4.2 puliscono l'area di lavoro e di vendita a intervalli regolari per garantire un aspetto ben curato. Nel farlo tengono conto delle norme di igiene aziendali, delle norme in materia di sicurezza sul lavoro, tutela della salute e prevenzione degli infortuni. (C3)		
b4.3 controllano regolarmente l'intera area di vendita e i percorsi della clientela in merito a possibili pericoli (scivolamento, inciampo, ecc).Nel farlo tengono conto delle normative aziendali in materia di sicurezza sul lavoro, tutela della salute e prevenzione degli infortuni. (C3)	b4.3 descrivono i possibili rischi di incidenti negli spazi di vendita interni ed esterni e spiegano come evitarli. (C2)	
	b4.4 spiegano i possibili rischi di infezione sul posto di lavoro, le malattie professionali e come proteggersi. (C2)	
b4.5 applicano coerentemente le misure aziendali di emergenza. (C3)	b4.5 spiegano le possibili misure di emergenza nel negozio di fiori. (C2)	b4.5 in caso di emergenza applicano le misure d'emergenza necessarie. (C3)

b4.6 utilizzano i detergenti con parsimonia e, se possibile, utilizzano prodotti ecologici. (C3).		
---	--	--

<b>Campo di competenze operative c: Consulenza alla clientela</b>		
<b>Competenza operativa c1: Pubblicizzare alcuni prodotti e composizioni floreali secondo i modelli indicati</b>		
I fioristi e le fioriste CFP fotografano una composizione floreale creando un'immagine d'insieme equilibrata. Controllano la qualità dell'immagine e la modificano leggermente se necessario. Elaborano un testo di accompagnamento adeguato con la persona responsabile e, dopo rapido esame, lo pubblicano sui canali digitali dell'azienda (ad es. homepage, Facebook, Instagram, LinkedIn, ecc.).		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
<b>I fioristi e le fioriste CFP...</b>		
c1.1 fotografano le composizioni floreali tenendo conto delle condizioni di luce e creando un'immagine d'insieme equilibrata. Nel farlo, osservano la filosofia aziendale. (C3)		c1.1 fotografano le composizioni floreali tenendo conto delle condizioni di luce e creando un'immagine d'insieme equilibrata. (C3)
c1.2 con l'aiuto di istruzioni scrivono testi di accompagnamento adeguati alle foto. (C3)	c1.2 formulano testi appropriati alle varie foto per promuovere le vendite. (C3)	c1.2 elaborano testi appropriati alle varie foto per promuovere le vendite. (C3)
c1.3 pubblicano le foto sui canali commerciali dell'azienda. (C3)	c1.3 descrivono la presenza sui social media di vari negozi di fiori. (C2)	



<b>Competenza operativa c2: Accogliere la clientela nel negozio di fiori</b>		
I fioristi e le fioriste CFP accolgono la clientela nel negozio di fiori in modo gentile e cortese. Rispondono ai desideri individuali e fanno sentire alla clientela di essere benvenuta. Comunicano in modo appropriato applicando le regole della comunicazione verbale e non verbale.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
<b>I fioristi e le fioriste CFP...</b>		
c2.1 accolgono la clientela del negozio di fiori in modo cortese e affabile. (C3)	c2.1 indicano a cosa prestare attenzione quando si accoglie la clientela e quale effetto ha la prima impressione sul proseguimento della conversazione di vendita. (C3)	c2.1 utilizzano diverse forme di saluto e domande introduttive nel colloquio di vendita. (C3)
	c2.2 formulano le domande introduttive (domande aperte). (C2)	
c2.3 comunicano con la clientela in modo appropriato. (C4)	c2.3 distinguono i diversi gruppi di clientela e il loro comportamento. (C4)	
c2.4 applicano le regole della comunicazione verbale e non verbale. (C3)	c2.4 applicano le regole della comunicazione verbale e non verbale nel colloquio di vendita. (C3)	c2.4 applicano le regole della comunicazione verbale e non verbale nel colloquio di vendita e analizzano la conversazione. (C4)

**Competenza operativa c3: Consigliare la clientela sulle offerte e sulle composizioni floreali**

I fioristi e le fioriste CFP individuano la richiesta della clientela con domande mirate. Poi presentano alla clientela varie proposte e le motivano in modo professionale. Rispondono in modo approfondito alle possibili domande. Consigliano i prodotti complementari (ad es. vaso, cartoncino, contenitore, ecc.) Riferendosi alla proposta o alla composizione floreale scelta propongono prodotti complementari (p.es. vasi, biglietto, contenitore ecc.). Infine, consigliano alla clientela il modo migliore per prendersi cura delle composizioni floreali.

In caso di clientela insoddisfatta (reclamo), fioristi e le fioriste CFP reagiscono con calma e in maniera professionale. Ascoltano la clientela e si scusano, se la situazione lo richiede e chiamano la persona responsabile per chiarire la situazione.

Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<b>I fioristi e le fioriste CFP...</b>		
c3.1 individuano la richiesta della clientela. (C4)	c3.1 individuano la richiesta della clientela con domande mirate nel colloquio di vendita. (C3)	c3.1 utilizzare diverse-tipi di domanda nella situazione di vendita per identificare il desiderio della clientela. (C3)
c3.2 consigliano alla clientela vari prodotti, composizioni floreali individuali ed eventuali allestimenti. Nel farlo, argomentano in modo competente e convincente. (C4)	c3.2 in base alla richiesta individuata della clientela formulano diverse proposte. (C4)	c3.2 consigliano alla clientela vari prodotti, composizioni floreali individuali ed eventuali allestimenti. Nel farlo, argomentano in modo competente e convincente. (C4)
c3.3 consigliano vendite supplementari per la composizione floreale/il prodotto scelto. (C5)	c3.3 mostrano vendite supplementari adeguate. (C3)	
c3.4 indicano alla clientela il trattamento adeguato alle composizioni floreali /al prodotto. (C3)	c3.4 descrivono il trattamento delle composizioni floreali e dei prodotti. (C2)	c3.4 in situazioni di vendita indicano il trattamento adeguato alla composizione floreale/al prodotto. (C3)
c3.5 applicano la procedura aziendale prevista in caso di clientela insoddisfatta (reclamo). Reagiscono in modo calmo e riflettuto. (C3)	c3.5 descrivono il proprio comportamento e la procedura in caso di clientela insoddisfatta (reclamo). (C2)	c3.5 applicano le procedure appropriate, in caso di clientela insoddisfatta (reclamo), nei colloqui di vendita. (C3)

<b>Competenza operativa c4: Vendere e confezionare prodotti e composizioni floreali</b>		
I fioristi e le fioriste CFP rispettano il desiderio di confezionamento della clientela e ne spiegano vantaggi e svantaggi. Tenendo conto delle influenze esterne (condizioni meteorologiche, temperatura, trasporto, ecc.), confezionano i prodotti e le composizioni floreali in modo tecnicamente corretto, ecologicamente sensato ed esteticamente gradevole. Offrono alla clientela vari metodi di pagamento e concludono la vendita. A seconda dell'acquisto, offrono assistenza per il trasporto all'auto. Accompagnano la clientela all'uscita, ringraziano e salutano in modo apprezzabile e, se possibile, per nome.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
<b>I fioristi e le fioriste CFP...</b>		
c4.1 individuano i desideri e le richieste della clientela. (C3)		
c4.2 consigliano la clientela sull'imballaggio professionale e rispettoso dell'ambiente, dei prodotti e delle composizioni floreali (ad es. per quanto riguarda le condizioni atmosferiche, la temperatura, il trasporto, la pubblicità, i costi, ecc.). (C4)	c4.2 descrivono le diverse opzioni di imballaggio e ne evidenziano i vantaggi e gli svantaggi (ad es. tempo, temperatura, ecologia, costi, trasporto, uso, pubblicità). (C2)	
c4.3 confezionano prodotti e composizioni floreali in modo tecnicamente corretto, ecologico ed esteticamente piacevole. (C3)		c4.3 elaborano diverse soluzioni di imballaggio per le composizioni floreali. (C3)
c4.4 concludono le vendite utilizzando diversi metodi di pagamento. (C3)	c4.4 spiegano i diversi metodi di pagamento. (C2)	
c4.5 salutano la clientela in modo cortese e secondo le regole dell'azienda. (C3)	c4.5 applicano i punti più importanti del saluto alla clientela in un colloquio di vendita. (C3)	c4.5 applicare i punti principali del saluto alla clientela in situazioni di vendita. (C3)

<b>Campo di competenze operative d: Gestione degli ordini</b>		
<p><b>Competenza operativa d1: Prendere le ordinazioni</b></p> <p>I fioristi e le fioriste CFP prendono le ordinazioni per le vendite quotidiane di persone e telefonicamente.</p> <p>Annotano le ordinazioni gli ordini in modo chiaro e completo (committente, data, ora, luogo, destinatario, prodotto, prezzo, modalità di pagamento, ecc.). Se necessario, confermano l'ordinazione alla clientela e ripetono i punti più importanti. Una volta evasa l'ordinazione, la archiviano correttamente secondo le regole dell'azienda (data, fattura, ordinazioni completati, ecc.).</p>		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
<b>I fioristi e le fioriste CFP...</b>		
d1.1 prendono le ordinazioni floreali tramite i vari canali di vendita. (C3)	d1.1 spiegano le caratteristiche e le particolarità di una vendita telefonica. (C2)	d1.1 effettuano un colloquio di vendita telefonico. (C3)
d1.2 annotano gli ordini in modo chiaro e completo secondo le indicazioni dell'azienda. (C3)	d1.2 riportano correttamente sul modulo d'ordinazione i punti necessari per l'ordinazione. (C2)	d1.3 Esercitano nel gioco di ruolo i punti necessari per l'ordinazione. (C3)
d1.4 compilano il modulo d'ordinazione secondo le regole aziendali e lo archiviano correttamente. (C3)		

<b>Competenza operativa d2: Prendere le ordinazioni di composizioni e allestimenti floreali per eventi quotidiani e ricorrenti</b>		
I fioristi e le fioriste CFP accolgono ordini per diverse occasioni con il supporto della persona responsabile. Sono empatici nel colloquio e comunicano in modo appropriato alla situazione. Utilizzano tipi di domanda mirate per determinare le esigenze della clientela per l'occasione e indicano le varie opzioni. In questo modo, illustrano i vari vantaggi e svantaggi dell'offerta. Quindi annotano l'ordinazione nei dettagli (luogo, data, contatto della clientela, ordinazione esatto, ecc.), e verificano con la clientela che tutto è corretto.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
<b>I fioristi e le fioriste CFP...</b>		
d2.1 determinano la richiesta della clientela per l'occasione con domande mirate. Sono seguiti dalla persona responsabile. (C4)		d2.1 individuano le richieste per l'occasione in un colloquio di vendita, utilizzando diversi tipi di domande. (C3)
d2.2 mostrano alla clientela le varie possibili composizioni floreali per l'occasione (vantaggi e svantaggi) con il necessario supporto. (C4)	d2.3 mostrano le varie possibilità di composizione per eventi utilizzando esempi concreti. (C3)	d2.3 eseguono una composizione floreale per un'occasione stabilita. (C3)

<b>Competenza operativa d3: Calcolare i prezzi di vendita per prodotti, composizioni floreali semplici e allestimenti.</b>		
I fioristi e le fioriste CFP calcolano il prezzo dei progetti e dei allestimenti floreali tenendo conto di tutti i materiali utilizzati e dei materiali ausili tecnici. Per il calcolo utilizzano il fattore dall'azienda. Dopodiché etichettano tutti i prodotti e le composizioni floreali in modo leggibile e fatturano gli allestimenti dovuti.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
<b>I fioristi e le fioriste CFP...</b>		
d3.1 preparano una lista di tutti i materiali ausiliari decorativi e ausiliari tecnici utilizzati. (C3)	d3.1 preparano una lista di tutti i materiali ausiliari decorativi e ausiliari tecnici utilizzati sulla base di un esempio. (C3)	
d3.2 calcolano i prezzi di vendita dei prodotti e delle composizioni floreali con il fattore specificato dall'azienda. (C3)	d3.2 calcolano i prezzi di vendita dei prodotti e delle composizioni floreali con un fattore dato. (C3)	d3.2 calcolano il prezzo per le composizioni floreali realizzate. (C3)
d3.3 fatturano gli allestimenti (spese di consegna, spese per l'allestimento) in base all'ordinazione. (C4)	d3.3 calcolano il prezzo totale della composizione floreale, incluso gli allestimenti (spese di consegna, spese per l'allestimento). (C3)	

<b>Campo di competenze operative e: Realizzazione di composizioni floreali</b>		
<b>Competenza operativa e1: Preparare la struttura tecnica e i materiali vegetali per le composizioni floreali secondo l'incarico</b>		
I fioristi e le fioriste CFP scelgono la tecnica di lavoro e preparano i materiali ausiliari tecnici e decorativi e i fiori recisi. A tal fine, effettuano una selezione accurata e tengono conto degli aspetti ecologici ed economici (in merito alla stagione, alla provenienza regionale, alla quantità, ecc.) Allestiscono il posto di lavoro in modo da consentire un lavoro efficiente, pulito ed ergonomico.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
<b>I fioristi e le fioriste CFP...</b>		
e1.1 selezionare il metodo di lavoro appropriato per la composizione prevista. (C3)	e1.1 mostrano i vantaggi e gli svantaggi dei diversi metodi di lavoro. (C3)	e1.1 scelgono il metodo di lavoro più adatto per una determinata composizione) (C3)
e1.2 fanno uno schizzo chiaro delle composizioni previste. (C3)	e1.2 fanno schizzi e disegnano la composizione floreale in base a un esempio. (C3)	e1.2 fanno uno schizzo della composizione floreale per un'ordinazione stabilita. (C3)
	e1.3 applicano i principi della teoria del colore agli schizzi. (C3)	
e1.4 preparano i materiali ausiliari tecnici per l'ordinazione. Nel farlo, tengono conto degli aspetti ecologici ed economici. (C3)	e1.4 descrivono la costruzione tecnica della composizione floreale. (C2)	e1.4 4 preparano i materiali ausiliari tecnici per l'ordinazione. Nel farlo, tengono conto degli aspetti ecologici ed economici. (C3)
e1.5 preparano i materiali ausiliari creativi per l'ordinazione. Nel farlo, tengono conto degli aspetti ecologici ed economici. (C3)	e1.5 descrivono il fissaggio tecnico dei materiali ausiliari creativi, integrazione nella composizione e il significato simbolico. (C2)	e1.5 preparano i materiali ausiliari creativi per l'ordinazione. Nel farlo, tengono conto degli aspetti ecologici ed economici. (C3)
e1.6 preparano i materiali vegetali e per l'ordinazione. Nel farlo, tengono conto dei requisiti della composizione. (C3)	e1.6 spiegano i requisiti dei materiali in funzione della composizione da realizzare (livelli di qualità, fase di fioritura, ecc.). (C2)	e1.6 preparano i materiali vegetali per l'ordinazione stabilita. Nel farlo, tengono conto dei requisiti delle composizioni. (C3)

e1.7 sistemano il posto di lavoro in modo che sia possibile lavorare in modo efficiente, pulito ed ergonomico. (C3)	e1.7 spiegano l'importanza dell'ergonomia nel lavoro quotidiano. (C2)	e1.7 organizzano il posto di lavoro in modo che sia possibile lavorare in modo efficiente, pulito ed ergonomico. (C3)
---	---	---



<b>Competenza operativa e2: Realizzare composizioni floreali per la vendita quotidiana</b>		
I fioristi e le fioriste CFP conoscono l'assortimento del loro negozio di fiori (comprese le tendenze, fattori regionali e stagionali, ecc.). I fioristi e le fioriste CFP elaborano varie composizioni floreali rispettando le regole dell'arte floreale (compresa la teoria dei colori) e in linea con la filosofia aziendale e le esigenze della clientela. Dopo il completamento, controllano il risultato finale per verificarne la qualità e l'ordinazione.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
<b>I fioristi e le fioriste CFP...</b>		
e2.1 elaborano le composizioni con i materiali vegetali disponibili utilizzando i metodi di lavoro legare, infilzare, piantare come anche degli altri metodi di lavoro per la vendita quotidiana in base ai desideri della clientela. Nel farlo, tengono conto delle basi dell'arte floreale (compresi gli effetti cromatici), nonché dei fattori stagionali e regionali. (C3)	e2.1 descrivono le basi dell'arte floreale e i metodi di lavoro per le differenti composizioni floreali. (C2)	e2.1 applicano le basi dell'arte floreale (compreso l'effetto del colore) per differenti composizioni floreali. (C3)
	e2.2 spiegano le basi dell'arte floreale in base a dei esempi. (C2)	
	e2.3 analizzano le differenti composizioni utilizzando le basi dell'arte floreale. (C2)	
	e2.4 spiegano e motivano i diversi passaggi di lavorazione nella lavorazione delle composizioni. (C2)	e2.4 realizzano diverse composizioni tenendo conto dei procedimenti di lavoro adeguati. (C3)
e2.5 elaborano composizioni specifiche per un'occasione. Nel farlo, tengono conto dei fattori stagionali e regionali. (C3)	e2.5 descrivono composizione tradizionali e di uso giornaliero e il loro significato culturale. (C2)	e2.5 realizzano composizioni tradizionali e specifiche per le occasioni. (C3)

Il piano di formazione è stato elaborato dalla competente organizzazione del mondo del lavoro e fa riferimento all'ordinanza della SEFRI del \_\_\_\_\_ sulla formazione professionale di base fiorista con certificato federale di formazione pratica (CFP).

Il piano di formazione fa riferimento alle disposizioni transitorie dell'omonima ordinanza.

Wangen b. Dübendorf,

Florist.ch -Associazione Svizzera dei Fioristi

Il presidente            Il direttore

Paul Fleischli        Thomas Meier

Dopo averlo esaminato, la SEFRI dà il suo consenso al piano di formazione.

Berna,

Segreteria di Stato per la formazione,  
la ricerca e l'innovazione

Rémy Hübschi  
Direttore supplente  
Capodivisione Formazione professionale e continua

## Allegato 1: Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità

Documento	Fonte di riferimento
Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Fiorista CFP del [data]	<i>Versione elettronica</i> Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (www.bvz.admin.ch > Professioni A-Z) <i>Versione cartacea</i> Ufficio federale delle costruzioni e della logistica (www.pubblicazionifederali.admin.ch)
Piano di formazione relativo all'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base Fiorista CFP del	Forist.ch – Associazione Svizzera dei Fioristi
Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale, incluso allegato (griglia di valutazione ed eventuale documentazione delle prestazioni nei corsi interaziendali e/o nella formazione professionale pratica)	Forist.ch – Associazione Svizzera dei Fioristi
Documentazione dell'apprendimento	Forist.ch – Associazione Svizzera dei Fioristi
Rapporto di formazione	Forist.ch – Associazione Svizzera dei Fioristi
[Documentazione della formazione di base in azienda]	[Modello SDBB   CSFO, <a href="http://www.oml.formazioneprof.ch">www.oml.formazioneprof.ch</a> Forist.ch – Associazione Svizzera dei Fioristi
Programma di formazione per le aziende di tirocinio	Forist.ch – Associazione Svizzera dei Fioristi
Dotazione minima dell'azienda di tirocinio	Forist.ch – Associazione Svizzera dei Fioristi
Programma di formazione per i corsi interaziendali	Forist.ch – Associazione Svizzera dei Fioristi
Regolamento dei corsi interaziendali	Forist.ch – Associazione Svizzera dei Fioristi
Programma d'insegnamento per le scuole professionali	Forist.ch – Associazione Svizzera dei Fioristi
Regolamento della Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione	Forist.ch – Associazione Svizzera dei Fioristi
Lista delle professioni affini	Forist.ch – Associazione Svizzera dei Fioristi

## Allegato 2: misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute

L'articolo 4 capoverso 1 dell'ordinanza 5 del 28 settembre 2007 concernente la legge sul lavoro (Ordinanza sulla protezione dei giovani lavoratori, OLL 5; RS 822.115) **proibisce in generale lo svolgimento di lavori pericolosi da parte dei giovani**. Per lavori pericolosi si intendono tutti i lavori che per la loro natura o per le condizioni nelle quali vengono eseguiti possono pregiudicare la salute, la formazione e la sicurezza dei giovani come anche il loro sviluppo psicofisico. In deroga all'articolo 4 capoverso 1 OLL 5 le persone in formazione per la professione di Fiorista CFP possono essere impiegate a partire dai 15 anni per i lavori pericolosi indicati sotto in conformità con il loro stato di formazione, purché l'azienda di tirocinio osservi le seguenti misure di accompagnamento concernenti la prevenzione.

<b>Deroghe al divieto di svolgere lavori pericolosi</b> (documento di riferimento: ordinanza del DEFR sui lavori pericolosi per i giovani; RS 822.115.2, stato: 12.01.2022)	
<b>Articolo, lettera, numero</b>	<b>Lavoro pericoloso</b> (definizione secondo l'ordinanza del DEFR RS 822.115.2)
3	Lavori che oltrepassano le capacità fisiche di un giovane. a) Spostamento manuale di pesi superiori 1. 15 kg per i ragazzi e 11 kg per le ragazze di età inferiore ai 16 anni, 2. 19 kg per i ragazzi e 12 kg per le ragazze tra i 16 e i 18 anni c) Lavori che vengono eseguiti ripetutamente per più di due ore al giorno come segue: 1. in posizione ricurva, ruotata o inclinata di lato, 2. all'altezza o al di sopra delle spalle, o 3. in parte in ginocchio, accovacciati o sdraiati
8	Lavori con strumenti di lavoro pericolosi b) Strumenti di lavoro che presentano elementi mobili le cui parti pericolose non sono protette o sono protette solo da dispositivi di protezione regolabili, segnalamenti punti di trascinamento, cesoiamento, taglio, puntura, impigliamento, schiacciamento e urto.
10	Lavori in un ambiente non sicuro a) Lavori che comportano il rischio di crolli, in particolare su postazioni di lavoro rialzate

<b>Lavori pericolosi</b> (sulla base delle competenze operative)	<b>Pericoli</b>	<b>Articolo<sup>3</sup></b>	<b>Temi di prevenzione per la formazione/i corsi, l'istruzione e la sorveglianza</b>	<b>Misure di accompagnamento attuate dagli specialisti<sup>2</sup> in azienda</b>						
				Formazione/corsi per le persone in formazione	Istruzione delle persone in formazione	Sorveglianza delle persone in formazione				
				Formazione in azienda	Supporto CI	Supporto SP	Costante	Frequente	Occasionale	
e1: Preparare la struttura tecnica e i materiali per le composizioni floreali secondo l'incarico e2: Elaborare composizioni	Elementi mobili incontrollati con: - gestione trapano - gestione di ulteriori materiali ausiliari decorativi. (es.: ferimento con fili	8b	- proteggere le mani attraverso una corretta gestione del trapano e di altri materiali ausiliari decorativi anche attraverso un utilizzo corretto dei DPI -LC SUVA "dispositivi di protezione individuale DPI " 67091.i - materiale didattico CIE I Basi, cap. 3 e materiale didattico SP	1. AT	1. AT.		Dimostrazione e applicazione pratica, controllo	1. AT.	2. AT.	.

<sup>2</sup> È considerato specialista il titolare di un attestato federale di capacità, di un certificato federale di formazione pratica o di una qualifica equivalente nel campo della persona in formazione (ordinanza in materia di formazione).

<sup>3</sup> Articolo dell'ordinanza del DEFR sui lavori pericolosi per i giovani, RS 822.115.2, stato 12.01.2022.

floreali per la vendita quotidiana - gestione trapano e altri mezzi ausiliari	di ferro nel montaggio di candele, ecc.) -									
b1: Preparare il materiale floreale per la vendita e controllarne la qualità b2: Prendersi cura delle piante e dei fiori recisi e1: Preparare la struttura tecnica e i materiali per le composizioni floreali secondo un modello e2: Elaborare composizioni floreali per le vendite giornaliere  - gestione del coltello, della forbice e attrezzi vari dell'azienda	Pericolo di taglio e incisioni: - tagli con un coltello o con una forbice	8b	Proteggere le mani attraverso una gestione corretta dei materiali ausiliari tecnici. Come attrezzi (coltello, forbice e altri attrezzi dell'azienda) e utilizzo corretto del DPI. -- materiale didattico CIE I Basi, cap. 3 e materiale didattico SP	1. AT.	1. AT.		Dimostrazione e applicazione pratica, controllo	1. AT.	2. AT.	
e1: Preparare la struttura tecnica e i materiali per le composizioni floreali secondo un modello e2: Elaborare composizioni floreali per le vendite giornaliere  - Gestione dei pericoli d'infortunio e d'infezione	Pericolo di taglio e incisioni: - ferimento con filo di ferro nero cotto.	8b	Primo Aiuto: disinfettare, vaccinazione antitetanica - materiale didattico CIE I Basi, cap. 3 e materiale didattico SP	1. AT.		1. AT.	Dimostrazione e applicazione pratica, controllo	1. AT.	2. AT.	
a3: Conservare la merce nel negozio di fiori	Muovere manualmente dei grossi pesi: -danni alla schiena	3a/c	Protezione del corpo attivo e passivo attraverso un sollevamento e trasporto corretto del peso. Giovani da 14 a 16 anni; uomini fino a mass. 15kg e donne fino a mass. 11kg - LC SUVA „Sollevare e trasportare correttamente i carichi “ 44018.i	1. AT.	1. AT.	1. AT.	Dimostrazione e applicazione pratica, controllo	1. AT.	2. AT.	

- Portare dei contenitori pesanti			- materiale didattico CIE I Basi, cap. 3 e materiale didattico SP - LCL SUVA "Controllo rapido della postazione di lavoro", 66128.i - Opuscolo CFSL "movimento manuale di carichi" 6245.i - Indicazioni relative all'ordinanza 3 concernente legge sul lavoro, Art.25 Pesi, paragrafo 2 giovani <a href="https://www.seco.admin.ch/seco/it/home/Arbeit/Arbeitsbedingungen/gesundheitschutz-am-arbeitsplatz/Ergonomie.html">https://www.seco.admin.ch/seco/it/home/Arbeit/Arbeitsbedingungen/gesundheitschutz-am-arbeitsplatz/Ergonomie.html</a>							
a3: Conservare la merce nel negozio di fiori - scale - pavimenti bagnati - pavimenti lisci	Inciampare e cadere: -cadere - scivolare - inciampare	10a	Corretto impiego dei dispositivi di protezione individuale (scarpe da lavoro, ecc.) e il mantenimento di un corretto processo di lavoro e di pulizia, anche la giusta gestione dei mezzi ausiliari come p.e. scale ecc. - LC SUVA „Basta con le cadute "67179.i - LC scale portatili "67028.i - LC „scale fisse a pioli " 67055.i - materiale didattico CIE I Basi, cap. 3 e materiale didattico SP	1. AT.	1. AT.	1. AT.	Dimostrazione e applicazione pratica, controllo	1. AT.	2. AT.	.

**Legenda:** CI: corsi interaziendali; SP: scuola professionale;

[Abbreviazioni da utilizzare: DF: dopo la formazione; OP: opuscolo; LC: lista di controllo; AT: anno di tirocinio]

## Glossario (\* vedi *Lessico della formazione professionale, 3ª edizione rivista e aggiornata 2013, CSFO, Berna, www.less.formazioneprof.ch*)

### Azienda di tirocinio\*

Nel sistema duale della formazione professionale, l'azienda di tirocinio è un'azienda di produzione o di servizi in cui avviene la formazione pratica professionale. A tale scopo le aziende devono disporre di un'autorizzazione a formare rilasciata dall'autorità cantonale competente.

### Campo di qualificazione\*

Nell'ordinanza sulla formazione professionale di base si distinguono tre campi di qualificazione: lavoro pratico, conoscenze professionali e cultura generale.

- **Lavoro pratico:** esistono due tipi di lavoro pratico: il lavoro pratico individuale (LPI) e il lavoro pratico prestabilito (LPP).
- **Conoscenze professionali:** l'esame delle conoscenze professionali è la parte teorica/scolastica dell'esame finale. La persona in formazione deve presentarsi a un esame scritto o a un esame scritto e orale. In casi motivati l'insegnamento e l'esame della cultura generale possono essere integrati nelle conoscenze professionali.
- **Cultura generale:** a questo campo di qualificazione si applica l'ordinanza della SEFRI del 27 aprile 2006<sup>4</sup> sulle prescrizioni minime in materia di cultura generale nella formazione professionale di base. Se l'insegnamento della cultura generale avviene in modo integrato, viene valutato congiuntamente alle conoscenze professionali.

### Campo di competenze operative

I comportamenti professionali, ovvero quelle attività che richiedono competenze simili o che appartengono a un processo lavorativo simile, vengono raggruppati in campi di competenze operative.

### Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione (Commissione SP&Q)

Ogni ordinanza sulla formazione professionale di base definisce nella sezione 10 una Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione per la rispettiva professione o il rispettivo campo professionale.

La Commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione è un organo strategico composto dai partner con funzione di vigilanza, nonché un organismo orientato verso il futuro teso a garantire la qualità ai sensi dell'articolo 8 LFPr.

### Competenza operativa

La competenza operativa si esplica nella capacità di riuscire a gestire una situazione professionale concreta. Per farlo un professionista competente applica autonomamente una combinazione specifica di conoscenze, abilità e comportamenti. Durante la formazione le persone in formazione acquisiscono la necessaria competenza professionale, metodologica, sociale e personale relativa a ogni competenza operativa.

### Corso interaziendale (CI)\*

I corsi interaziendali servono a trasmettere e a fare acquisire capacità pratiche fondamentali. Essi completano la pratica professionale e la formazione scolastica.

### Documentazione dell'apprendimento\*

---

<sup>4</sup> RS 412.101.241

La documentazione dell'apprendimento è uno strumento che promuove la qualità della formazione professionale pratica. La persona in formazione aggiorna autonomamente la propria documentazione menzionando i principali lavori e le competenze operative da acquisire. Grazie alla documentazione, il formatore può vedere i progressi nella formazione e l'impegno personale dimostrato dalla persona in formazione.

### **Insegnamento delle conoscenze professionali**

Con l'insegnamento delle conoscenze professionali nella scuola professionale la persona in formazione acquisisce alcune qualifiche specifiche. Obiettivi ed esigenze sono stabiliti nel piano di formazione. Le note semestrali relative all'insegnamento professionale confluiscono, sotto forma di nota relativa all'insegnamento professionale o di nota dei luoghi di formazione, nel calcolo della nota complessiva della procedura di qualificazione.

### **Lavoro pratico individuale (LPI)**

Il LPI è una delle due opzioni di verifica delle competenze acquisite nel campo di qualificazione «lavoro pratico». L'esame si svolge nell'azienda di tirocinio sulla base di un mandato aziendale. Il LPI è disciplinato per ogni professione dalle «Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale».

### **Lavoro pratico prestabilito (LPP)\***

Il lavoro pratico prestabilito è l'alternativa al lavoro pratico individuale e viene controllato dai periti d'esame durante tutto lo svolgimento del lavoro. Per tutte le persone in formazione valgono le opzioni d'esame e la durata d'esame prevista dall'ordinanza in materia di formazione.

### **Luoghi di formazione\***

Il punto di forza della formazione professionale duale sta nella sua stretta relazione con il mondo del lavoro, che si riflette nei tre luoghi di formazione che impartiscono la formazione professionale di base: l'azienda di tirocinio, la scuola professionale e i corsi interaziendali.

### **Obiettivi di valutazione**

Gli obiettivi di valutazione concretizzano la competenza operativa e tengono conto delle esigenze attuali legate agli sviluppi economici e sociali. Gli obiettivi di valutazione sono armonizzati tra loro per favorire la cooperazione tra i luoghi di formazione. Solitamente aziende di tirocinio, scuole professionali e corsi interaziendali hanno obiettivi diversi, la cui formulazione può però essere identica, ad esempio per quanto concerne la sicurezza sul lavoro, la protezione della salute o le attività manuali.

### **Obiettivi ed esigenze della formazione professionale di base**

Gli obiettivi e le esigenze della formazione professionale di base sono stabiliti nell'ofor e nel piano di formazione. All'interno di quest'ultimo sono articolati in campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione per i tre luoghi di formazione (azienda di tirocinio, scuola professionale e corsi interaziendali).

### **Ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor)**

Ogni ofor disciplina nel dettaglio i seguenti aspetti: contenuto e durata della formazione professionale di base, obiettivi ed esigenze della formazione professionale pratica e della formazione scolastica, ampiezza dei contenuti della formazione e loro ripartizione tra i luoghi di formazione, procedure di qualificazione, attestazioni e titoli. Normalmente, l'oml chiede alla SEFRI di emanare un'ofor e la redige congiuntamente con i Cantoni e la Confederazione. L'entrata in vigore di un'ofor è stabilita d'intesa fra i partner, mentre l'emanazione spetta alla SEFRI

### **Organizzazione del mondo del lavoro (oml)\***

L'espressione collettiva «organizzazioni del mondo del lavoro» può indicare le parti sociali, le associazioni professionali e le altre organizzazioni competenti, nonché gli



operatori della formazione professionale. L'oml competente per una data professione definisce i contenuti della formazione, organizza la formazione professionale di base e istituisce l'organo responsabile dei corsi interaziendali.

#### **Partenariato\***

La formazione professionale è compito comune di Confederazione, Cantoni e organizzazioni del mondo del lavoro. I tre partner uniscono i loro sforzi per garantire una formazione professionale di qualità e un numero sufficiente di posti di tirocinio.

#### **Persona in formazione\***

È considerata persona in formazione chi ha concluso le scuole dell'obbligo e ha stipulato un contratto di tirocinio per apprendere una professione secondo le disposizioni dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

#### **Piano di formazione**

Il piano di formazione integra l'ordinanza sulla formazione professionale di base e contiene, oltre ai fondamenti pedagogico-professionali, il profilo di qualificazione, le competenze operative raggruppate nei relativi campi e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Il contenuto del piano di formazione è di responsabilità dell'oml nazionale. Il piano di formazione viene elaborato e firmato dalla/e oml.

#### **Procedura di qualificazione (PQ)\***

L'espressione «procedura di qualificazione» è utilizzata per designare tutte le procedure che permettono di stabilire se una persona possiede le competenze definite nella rispettiva ordinanza sulla formazione professionale di base.

#### **Profilo di qualificazione**

Il profilo di qualificazione descrive le competenze operative che una persona in formazione deve possedere alla fine della formazione. Il profilo di qualificazione viene redatto in base al profilo delle attività e funge da base per l'elaborazione del piano di formazione.

#### **Quadro europeo delle qualifiche (QEQ)**

Il Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (QEQ) punta a rendere comparabili a livello europeo le qualifiche e le competenze professionali. Al fine di mettere in relazione le diverse qualifiche nazionali con il QEQ e di confrontarle con quelle di altri Stati europei, ogni Paese sviluppa un proprio Quadro nazionale delle qualifiche (QNQ).

#### **Quadro nazionale per la formazione professionale (QNQ formazione professionale)**

Scopo del Quadro nazionale delle qualifiche è garantire la trasparenza e la comparabilità dei titoli della formazione professionale a livello nazionale e internazionale e promuovere in questo modo la mobilità sul mercato del lavoro. Il Quadro delle qualifiche prevede otto livelli, ognuno dei quali include le tre categorie di valutazione «conoscenze», «abilità» e «competenze». Ogni titolo della formazione professionale di base è accompagnato da un supplemento standard al certificato.

#### **Rapporto di formazione\***

Con il rapporto di formazione si documenta la verifica periodica dell'apprendimento svolto in azienda. Il rapporto viene compilato durante un colloquio che avviene tra formatore e persona in formazione.

### **Responsabili della formazione professionale\***

Con il termine «responsabili della formazione professionale» si intendono tutti gli specialisti che durante la formazione professionale di base impartiscono alle persone in formazione una parte della formazione pratica o scolastica: formatori attivi nelle aziende di tirocinio, formatori attivi nei corsi interaziendali, docenti della formazione scolastica, periti d'esame.

### **Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI)**

In collaborazione con i partner (Cantoni e omI), la SEFRI ha il compito di assicurare la qualità e il costante sviluppo dell'intero sistema della formazione professionale. La SEFRI inoltre provvede alla comparabilità e alla trasparenza delle offerte formative in tutta la Svizzera.