



Piano di formazione

relativo all'ordinanza della SEFRI del

sulla formazione professionale di base

Fiorista AFC

del

N. professione 17206

Indice

1. Introduzione	4
2. Fondamenti pedagogico-professionali	5
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
3. Profilo di qualificazione	10
3.1 Profilo professionale	10
3.2 Tabella delle competenze operative	12
3.3 Livello richiesto per la professione	13
4. Campi di competenze operative, competenze operative e obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione	14
Campo di competenze operative a: Acquisto e conservazione della merce	14
Campo di competenze operative b: Preparazione e cura dell'ambiente di lavoro e dei prodotti	18
Campo di competenze operative c: Consulenza alla clientela	22
Campo di competenze operative e: Realizzazione di composizioni floreali	33
Allegato 1: Elenco degli strumenti volti a garantire e attuare la formazione professionale di base nonché a promuovere la qualità.....	39
Allegato 2: misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute.....	40
Glossario	43

Elenco delle abbreviazioni

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

1. Introduzione

In quanto strumento per la promozione della qualità¹ sulla formazione professionale di base il piano di formazione per fiorista con attestato federale di capacità (AFC) 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.

¹ Cfr. art. 12 cpv. 1 lett. c dell'ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale (OFPr) e art. 9 dell'ordinanza della SEFRI sulla formazione professionale di base (ordinanza in materia di formazione; ofor) Fiorista AFC

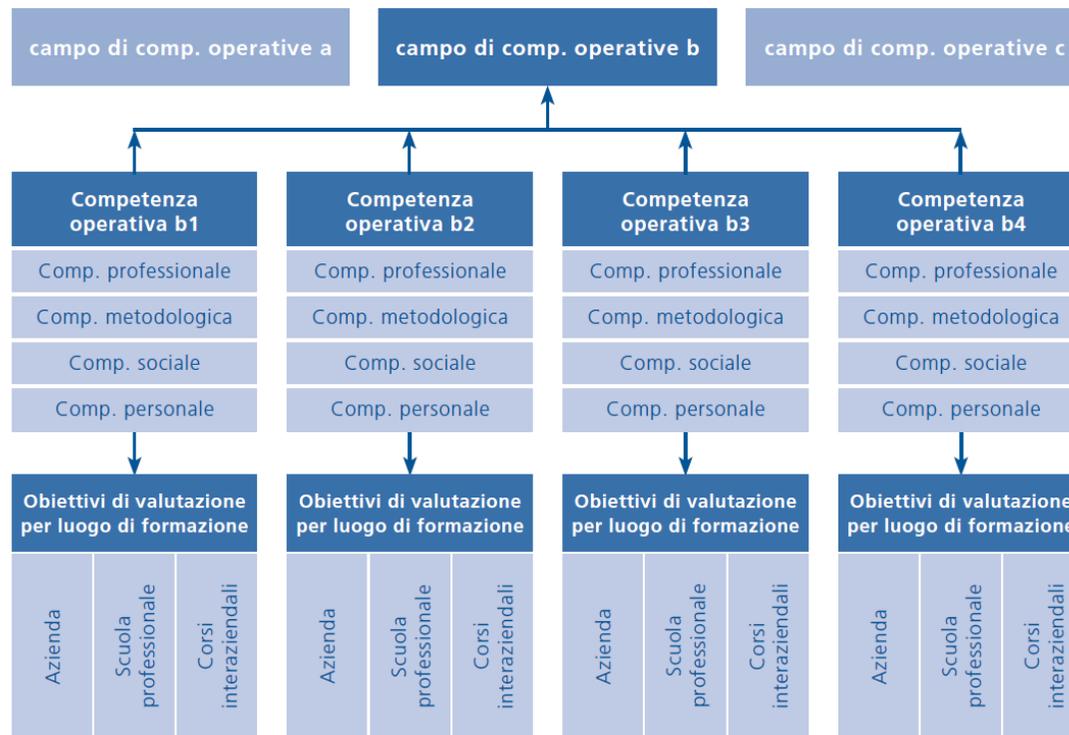
2. Fondamenti pedagogico-professionali

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

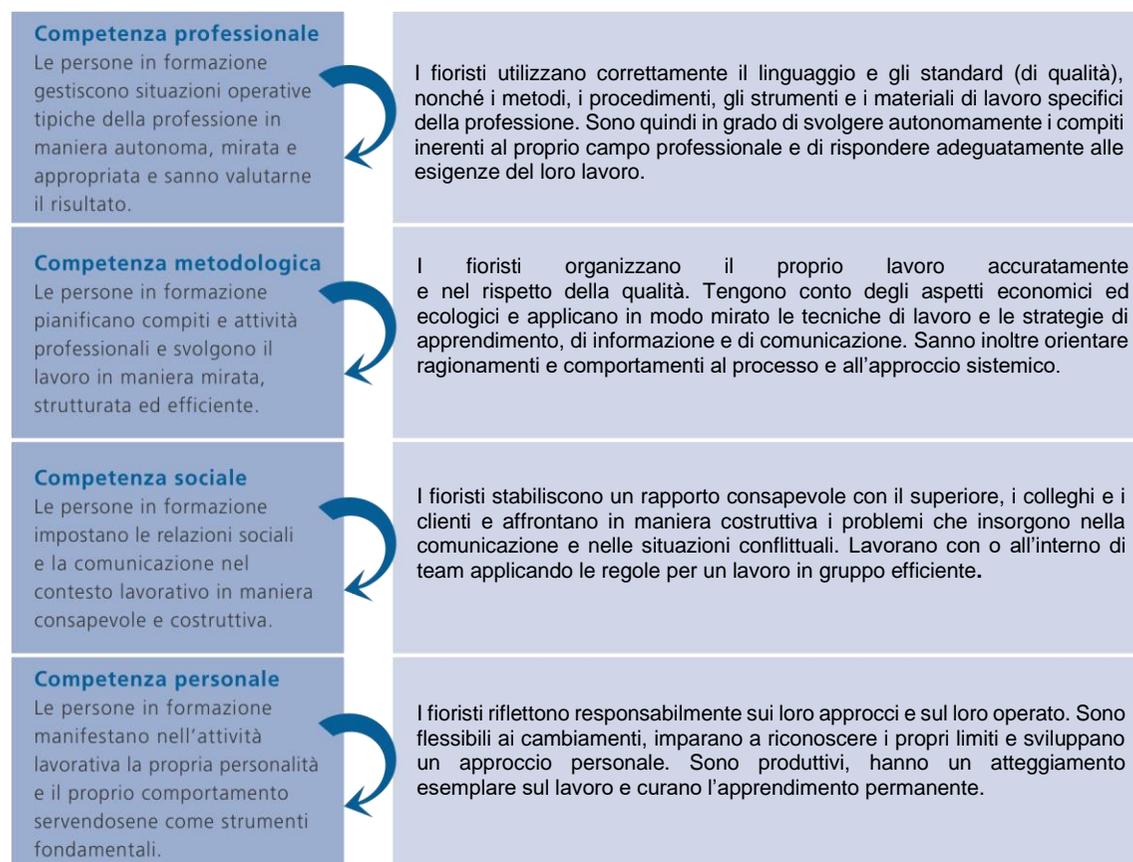
Ogni campo di competenze operative comprende un determinato numero di **competenze operative**. Nel campo di competenze operative d: Gestione degli ordini sono dunque raggruppate 4 competenze operative. Queste ultime corrispondono a situazioni operative tipiche della professione e descrivono il comportamento 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:

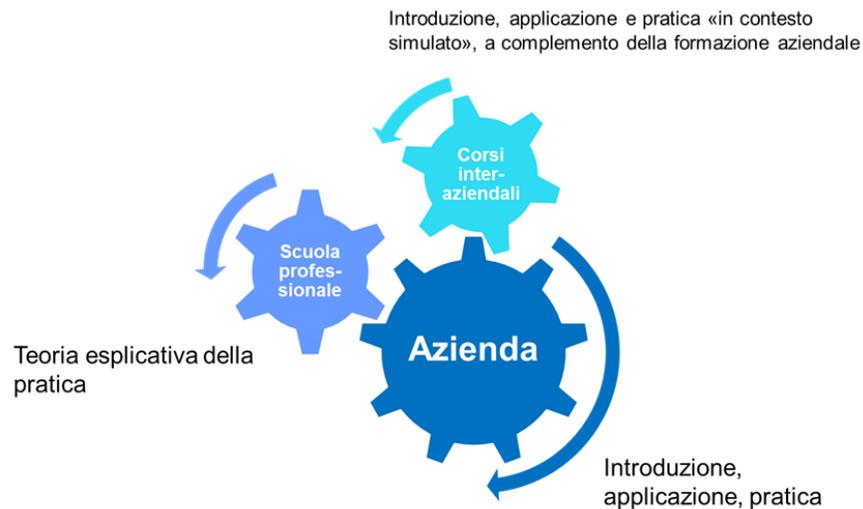
Livello	Definizione	Descrizione
C 1	Sapere	I fioristi e le fioriste ripetono le nozioni apprese e le richiamano in situazioni simili. <i>Esempio: I fioristi e le fioriste conoscono termini e frasi importanti per salutare la clientela in una seconda lingua nazionale o in inglese.</i>
C 2	Comprendere	I fioristi e le fioriste spiegano o descrivono le nozioni apprese con parole proprie. <i>Esempio: I fioristi e le fioriste descrivono oggetti tradizionali e quotidiani e il loro significato culturale.</i>
C 3	Applicare	I fioristi e le fioriste applicano le capacità/tecnologie apprese in diverse situazioni. <i>Esempio: sistemano il posto di lavoro in modo che sia possibile lavorare in modo efficiente, pulito ed ergonomico.</i>
C 4	Analizzare	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 analizzano il punto vendita in termini di spazio, rischio di incidenti, concetto di colore, percorsi dei clienti e atmosfera.</i>
C 5	Sintetizzare	I fioristi e le fioriste combinano i singoli elementi e li riuniscono per formare un insieme. <i>Esempio: i fioristi e le fioriste sviluppano un concetto semplice (digitale, moodbord, schizzi per la progettazione floristica di un evento secondo l'ordinazione della clientela.</i>
C 6	Valutare	I fioristi e le fioriste valutano un fatto più o meno complesso in base a determinati criteri. <i>(A livello AFC 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 della 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.



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 AFC nella loro professione uniscono artigianato e arte. Realizzano mazzi, riempimenti di contenitori, piantumazioni e altre composizioni floreali per la vendita quotidiana, nonché per le occasioni festive e le cerimonie funebri.

I fioristi e le fioriste AFC lavorano prevalentemente come dipendenti o imprenditori autonomi in negozi di fiori specializzati. Possono inoltre lavorare in atelier, alberghi, sale per eventi, navi da crociera o al domicilio della clientela. 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.

Sono regolarmente in contatto con produttori e fornitori per tenersi aggiornati su prodotti e sviluppi. Per ordini specifici, collaborano con organizzatori di eventi e matrimoni, imprese di catering o uffici di progettazione d'interni.

Principali competenze operative

I fioristi e le fioriste AFC consigliano in modo completo la loro clientela sulle composizioni floreali e sulla cura dei fiori recisi e delle piante e propongono prodotti complementari. Per la vendita utilizzano diversi canali di vendita. Su richiesta della clientela, i fioristi e le fioriste AFC, consegnano e collocano le loro composizioni.

I fioristi e le fioriste AFC progettano e realizzano composizioni floreali per la vendita quotidiana nonché per le occasioni festive e le cerimonie funebri. A seconda dell'incarico, analizzano gli ambienti ed elaborano progetti di allestimenti.

Le piante e i fiori recisi vengono curati e conservati secondo le loro esigenze, i fioristi e le fioriste ne controllano la qualità e li preparano per la vendita. Allestiscono gli spazi di vendita nel loro negozio prestando attenzione al posizionamento ottimale dei prodotti ed a creare un'immagine armoniosa.

I fioristi e le fioriste AFC sono attivi anche nell'economia aziendale. Accettano gli ordini, redigono preventivi, gestiscono il magazzino, effettuano acquisti, calcolano i prezzi di vendita e si occupano delle vendite. Per la loro attività floreale e la promozione commerciale utilizzano diversi canali.

Per svolgere questi compiti in modo professionale, I fioristi e le fioriste AFC dispongono, oltre che di competenze professionali specifiche, anche di capacità artigianali e di progetto. Hanno uno spiccato senso per le forme e i colori, sono creativi e innovativi. Pensano e agiscono in funzione della clientela e dell'attività aziendale.

Esercizio della professione

La quotidianità dei fioristi e delle fioriste AFC è varia e caratterizzata da tendenze e cambiamenti stagionali che si riflettono nei desideri della clientela. I fioristi e le fioriste AFC seguono in modo proattivo le tendenze in evoluzione in termini di composizioni, materiali vegetali, colore, stile e materiale e adattano costantemente le loro composizioni e i loro prodotti floreali. Continuano a formarsi per approfondire le loro conoscenze specialistiche e svilupparsi professionalmente.

I fioristi e le fioriste AFC si adattano rapidamente alla clientela e tengono conto dei loro desideri individuali. Nell'ambito di eventi festivi e cerimonie funebri accompagnano la clientela per un periodo prolungato. Ciò richiede grande sensibilità e resilienza. Nei contatti con la clientela comunicano in modo rispettoso e adeguato alla situazione e al destinatario nella lingua nazionale locale e in un'altra lingua nazionale o in inglese.

I fioristi e le fioriste AFC organizzano le loro giornate lavorative individualmente o in collaborazione con il team. Nei periodi di maggior carico di lavoro, ad esempio prima delle festività, stabiliscono le giuste priorità e sono disposti a lavorare anche fuori orario e nei fine settimana. Hanno la necessaria resistenza allo stress e una buona condizione fisica. Nei periodi più tranquilli, tuttavia, con l'azienda, definiscono degli spazi liberi per la loro vita privata.

I fioristi e le fioriste AFC sono affini alla natura e conoscono i materiali vegetali che lavorano e vendono. Sono quindi in grado di fornire alla loro clientela informazioni in merito alla provenienza 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. A seconda dei colori e delle varietà, trasmettono messaggi diversi, ma suscitano sempre emozioni positive. Le composizioni floreali incantano con la loro bellezza, stimolano i sensi e contribuiscono al benessere delle persone. I fioristi e le fioriste AFC portano avanti le tradizioni, i simboli e le usanze consolidate nella società.

I fioristi e le fioriste AFC danno importanza all'uso responsabile ed economico dei loro prodotti e materiali e li smaltiscono in modo professionale ed ecologico. Promuovono la vendita e la lavorazione di fiori e piante stagionali, regionali e, per quanto possibile, coltivati in modo equo ed ecologico. In questo modo, danno un importante contributo alla protezione dell'ambiente e le prescrizioni in materia di sicurezza sul lavoro 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					
a	Acquisto e conservazione della merce	a1: Acquistare la merce per il negozio di fiori	a2: Controllare ed etichettare la merce in arrivo nel negozio di fiori	a3: Conservare la merce nel negozio di fiori	
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: Allestire il negozio di fiori e presentare i prodotti in modo da promuoverne le vendite	b4: Curare e tenere puliti i locali del negozio di fiori
c	Consulenza alla clientela	c1: Pubblicizzare i prodotti e le composizioni floreali	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
d	Gestione degli ordini	d1: Prendere le ordinazioni tramite diversi canali di vendita	d2: Prendere le ordinazioni di composizioni e allestimenti floreali per eventi e assistere la clientela nella preparazione	d3: Calcolare i prezzi di vendita per prodotti, composizioni floreali e allestimenti	d4: Redigere preventivi per composizioni floreali e allestimenti
e	Realizzazione di composizioni floreali	e1: Analizzare gli ambienti dal punto di vista del colore e dello stile in relazione alle composizioni floreali.	e2: Preparare il progetto, la struttura tecnica e i materiali per le composizioni floreali	e3: Realizzare composizioni floreali per occasioni festive e cerimonie funebri e allestire un ambiente adeguato	e4: 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.

Campo di competenze operative a: Acquisto e conservazione della merce		
Competenza operativa a1: Acquistare la merce per il negozio di fiori		
I fioristi e le fioriste AFC stilano una lista degli acquisti in base agli ordini della clientela, al fabbisogno giornaliero, alle scorte e al budget stabilito. Tengono conto della gamma, 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. In seguito, ordinano la merce definita per telefono, per e-mail o la selezionano in loco.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
I fioristi e le fioriste AFC...		
a1.1 controllano sistematicamente la scorta di magazzino dei materiali ausiliari decorativi e tecnici nel negozio di fiori. (C3)	a1.1 distinguono correttamente i materiali ausiliari decorativi dai materiali ausiliari tecnici e sanno spiegare i loro campi di applicazione. (C4)	a1.1 assegnano i materiali ausiliari tecnici e 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 floristico pianificato e a tema. (C3)
a1.3 strutturano la lista degli acquisti in base ai fornitori da cui acquisteranno. (C4)		
a1.4 gestiscono in modo affidabile gli ordini ricevuti al telefono o via e-mail. Per questo motivo utilizzano i nomi botanici e commerciali dei materiali. (C3)	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 nella progettazione di allestimenti floreali. (C3)

a1.5 acquistano la merce sul posto tenendo conto del prezzo, della qualità, dei fattori stagionali, dell'offerta (giorni di sconti sui fiori) e della provenienza. (C5)	a1.5 mostrano la possibilità di diverse catene di vendita dei materiali in Svizzera e all'estero, tenendo conto dei fattori stagionali e dell'offerta (giorni di sconti sui fiori). (C3)	a1.5 analizzano le etichette dei materiali (origine, qualità, data di taglio, produttore, etichetta, numero di pezzi/quantità, prezzo) ecc. (C4)
	a1.6 Spiegare il significato dei più importanti marchi di provenienza. (C2)	

Competenza operativa a2: Controllare ed etichettare la merce in arrivo nel negozio di fiori		
I fioristi e le fioriste AFC 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 ed etichettano la merce includendo l'IVA. Quindi integrano la merce e i materiali vegetali secondo l'immagine del negozio, la smistano in magazzino o la riservano in base agli ordini dei clienti. In caso di consegne speciali, discutono in anticipo i possibili prezzi della merce e dei materiali vegetali con i responsabili dell'attività (trasporto, dogana, altre spese) e poi calcolano i prezzi esatti.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
I fioristi e le fioriste AFC ...		
a2.1 controllano attentamente la merce e i materiali vegetali ricevuti 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 e 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 con determinati fattori. (C3)	
a2.4 assegnano le consegne al magazzino, all'area di vendita o secondo gli ordini. (C3)		a2.4 assegnano materiali e prodotti ai singoli ordini.(C3)
a2.5 elaborano le consegne speciali consultando la persona responsabile ed etichettano le merci di conseguenza. (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)

Competenza operativa a3: Conservare la merce nel negozio di fiori		
I fioristi e le fioriste AFC smistano la merce e i materiali vegetali in magazzino in modo corretto e professionale (posizione, luce, temperatura, umidità, data di ricezione, ecc.). In questo modo, assicurano che il magazzino sia facilmente accessibile e che lo spazio di conservazione sia utilizzato in modo ottimale. Riducono al minimo i possibili pericoli (rischio di inciampo, mancanza di fonti luminose, ecc.).		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
I fioristi e le fioriste AFC ...		
a3.1 conservano la merce e i materiali vegetali secondo l'ubicazione, la luce, la temperatura e l'umidità, la 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 sistemano la merce in modo ordinato e visibile nel magazzino. (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 in modo coerente le normative standard del settore, sulla sicurezza sul lavoro. (C3)

Campo di competenze operative b: Preparazione e cura dell'ambiente di lavoro e dei prodotti		
Competenza operativa b1: Preparare i materiali vegetali recisi per la vendita e controllarne la qualità		
<p>I fioristi e le fioriste AFC 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 da imballaggio. Selezionano un vaso adatto in base ai materiali vegetali recisi 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 alle specifiche aziendali e li etichettano in modo visibile per la clientela. Controllano regolarmente l'acqua e la qualità dei materiali.</p>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
I fioristi e le fioriste AFC ...		
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 in base alla durabilità. (C4)	b1.1 spiegano e applicano le diverse esigenze dei vegetali 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 applicano raccolta differenziata in modo corretto. (C3)
b1.4 separano e riciclano gli scarti vegetali e gli imballaggi. (C3)		
b1.5 controllano la qualità dei vegetali nella area di vendita quotidianamente. (C3)		

Competenza operativa b2: Prendersi cura delle piante e dei materiali vegetali recisi		
<p>I fioristi e le fioriste AFC curano i materiali (ad esempio piante, fiori recisi, fogliame reciso, materiali secchi, piante da interno, ...) 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, ad esempio, 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>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
I fioristi e le fioriste AFC ...		
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. (C4)	
b2.2 conservano i materiali vegetali recisi in base alle loro esigenze (ad, esempio 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. (C4)	b2.3 confrontano le diverse esigenze delle piante, tenendo conto della posizione, temperatura, luce e acqua. (C4)	
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 con metodi alternativi (insetti benefici, colture) senza utilizzare prodotti fitosanitari. (C4)	b2.5 riconoscono diverse malattie delle piante e indicano le possibili misure fitosanitarie. (C4)	
	b2.6 spiegare la base legale per l'uso professionale dei prodotti fitosanitari (K2)	

Competenza operativa b3: Allestire il negozio di fiori e presentare i prodotti in modo da promuoverne le vendite		
I fioristi e le fioriste AFC analizzano l'intera area di vendita interna ed esterna del loro negozio di fiori in termini di spazio, rischio di incidenti, concetto di colore, percorsi comodi per la clientela e l'ambiente. Disegnano la disposizione dei supporti per la merce (ad esempio, mobili, armadi, colonne) nel locale di vendita, tenendo conto dei prodotti da presentare, e discutono la proposta con i formatori o le formatici in azienda. Insieme apportano le modifiche necessarie e realizzano il disegno. Integrano fiori freschi, piante e accessori nel concetto di colore. Infine, illuminano i prodotti e le composizioni floreali in modo ottimale.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
I fioristi e le fioriste AFC ...		
b3.1 analizzano il punto vendita in termini di spazio, rischio incidenti, concetto di colore, percorso clientela e atmosfera. (C4)		
b3.2 delineano un progetto approssimativo per la disposizione del mobilio nell'area di vendita. (C3)	b3.2 disegnano un progetto approssimativo della disposizione del mobilio nella planimetria di un locale di vendita. (C3)	b3.2 tracciano un progetto approssimativo della disposizione del mobilio in un dato locale di vendita. (C3)
b3.3 stabiliscono la posizione ottimale per la presentazione delle composizioni floreali, dei materiali vegetali recisi e dei prodotti (ad esempio temperatura, luce, frequenza di vendita, spazio interno ed esterno). (C4)	b3.3 descrivono la presentazione ottimale delle composizioni floreali, dei materiali vegetali recisi e dei diversi prodotti all'interno e all'esterno del negozio di fiori. (C2)	
b3.4 integrano le varie composizioni floreali e i prodotti nel design del negozio in modo chiaro e conciso, aderendo al tema e al concetto di colore. Tengono conto degli aspetti stagionali e delle tendenze attuali. (C4)	b3.4 pianificazione e presentazione di diversi argomenti ed occasioni. Tengono conto degli aspetti stagionali e delle tendenze attuali. (C5)	b3.4 implementano un concetto approssimativo di presentazione delle merci. (C3)
b3.5 verificano che i singoli prodotti siano esposti a un'illuminazione ottimale. (C3)	b3.5 spiegano in cosa consiste un'illuminazione ottimale dei singoli prodotti. (C2)	

Competenza operativa b4: Curare e tenere puliti i locali del negozio di fiori		
I fioristi e le fioriste AFC curano e puliscono con regolarità i locali e gli strumenti del negozio di fiori. Puliscono le superfici del pavimento dell'area di lavoro più volte al giorno per mantenere 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. Separano i rifiuti raccolti e li smaltiscono tempestivamente nell'apposito punto di smaltimento. Mantengono puliti e liberi da ostacoli i parcheggi per i clienti, i marciapiedi e l'area di ingresso davanti al negozio. (sporczia, foglie, neve, ghiaccio, ecc.).		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
I fioristi e le fioriste AFC ...		
b4.1 puliscono e curano attentamente 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 accuratamente i propri attrezzi e ne verificano la qualità. (C3)
b4.2 puliscono l'area di lavoro e di vendita a intervalli regolari e 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 riguardo 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 come evitarli. (C2)	
	b4.4 spiegano i possibili rischi di infezione e le malattie legate al lavoro sul posto di lavoro e come proteggersi. (C2)	
b4.5 attuano 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 detersivi con parsimonia e utilizzano prodotti ecologici dove possibile. (C3)		

Campo di competenze operative c: Consulenza alla clientela		
Competenza operativa c1: Pubblicizzare i prodotti e le composizioni floreali		
I fioristi e le fioriste AFC creano un'immagine d'insieme equilibrata nel negozio di fiori con varie composizioni floreali, prodotti e piante. Quindi controllano le condizioni di illuminazione e catturano l'immagine al momento giusto. Controllano la qualità dell'immagine e la modificano leggermente se necessario. Sottolineano l'immagine con un testo di accompagnamento adeguato e la pubblicano sui canali digitali aziendali (ad esempio, sito web, Facebook, Instagram, LinkedIn, ecc.) dopo essersi consultati con i loro superiori. Analizzano l'impatto e la visibilità dell'immagine in base a like, commenti, follower, ordini, ecc. e formulano suggerimenti per il miglioramento.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
I fioristi e le fioriste AFC ...		
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 scrivono testi di accompagnamento per le foto adatti al gruppo di utenti. (C3)	c1.2 scrivono testi per le varie foto al fine di promuovere le vendite. (K3)	c1.2 scrivono testi adeguati alle foto, per promuovere le vendite e ne analizzano l'effetto. (C4)
c1.3 pubblicano le foto sui canali commerciali dell'azienda. (C3)	c1.3 confrontano le apparizioni dei vari negozi di fiori nei social media. (C4)	c1.3 pubblicano le foto sui canali dell'associazione. (C3)
		c1.4 sviluppano brevi azioni pubblicitarie nell'area dei social media su un determinato argomento. (C3)
c1.5 controllano la diffusione del contributo e formulano suggerimenti per migliorarlo. (C3)		c1.5 controllano la diffusione di un contributo tramite un esempio concreto e sviluppare suggerimenti per migliorarlo. (C3)

Competenza operativa c2: Accogliere la clientela nel negozio di fiori		
I fioristi e le fioriste AFC accolgono la clientela nel negozio di fiori in modo gentile e cortese. Rispondono ai desideri individuali e fanno danno alla clientela la sensazione di essere benvenuta. Comunicano in modo appropriato nella lingua locale e in una seconda lingua nazionale o in inglese, applicando le regole della comunicazione verbale e non verbale.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
I fioristi e le fioriste AFC...		
c2.1 salutano la clientela nel negozio di fiori in modo cortese e amichevole. (C3)	c2.1 indicano a cosa prestare attenzione quando si accoglie la clientela e quale influenza ha la prima impressione sul proseguimento della conversazione di vendita. (C3)	c2.1 salutano la clientela in modo cortese e amichevole in una situazione di vendita: (C3)
c2.2 salutano la clientela nel negozio di fiori con frasi semplici in modo cortese e amichevole in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)	c2.2 elencano termini e frasi importanti per salutare la clientela in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C1)	C2.2 salutano la clientela in modo cortese e amichevole in una seconda lingua nazionale o in inglese durante una situazione di vendita. (C3)
	c2.3 formulano domande introduttive (domande aperte). (C3)	
	c2.4 formulano domande introduttive (domande aperte) in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)	
c2.5 comunicano con la clientela in modo adeguato. (C3)	c2.5 elencano termini e frasi importanti per le conversazioni quotidiane con la clientela nella lingua locale e in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C1)	c2.5 effettuano conversazioni quotidiane in una situazione di vendita. (C3)
c2.6 effettuano un semplice dialogo con i clienti in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)	c2.6 effettuano semplici colloqui di vendita in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)	c2.6 effettuano brevi conversazioni con argomenti quotidiani (professionali) con la clientela durante una

		situazione di vendita in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)
	c2.7 distinguono i diversi gruppi di clientela e il loro comportamento. (C4)	
c2.8 applicano le regole della comunicazione verbale e non verbale. (C3)	c2.8 applicano le regole della comunicazione verbale e non verbale in colloqui di vendita. (C3)	c2.8 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		
<p>I fioristi e le fioriste AFC determinano la richiesta della clientela nella lingua locale e in una seconda lingua nazionale o in inglese ponendo domande specifiche. In seguito, presentano alla clientela varie proposte e le motivano in modo professionale. Rispondono in modo approfondito a possibili domande. Consigliano i prodotti supplementari o aggiuntivi (ad es. vaso, cartoncino, contenitore, ecc.) in base all'offerta o alla composizione floreale scelta. Infine, consigliano alla clientela il modo migliore per prendersi cura delle composizioni floreali.</p> <p>In caso di clientela insoddisfatta (reclamo), i fioristi AFC reagiscono con calma e in modo oggettivo. Ascoltano la clientela, chiariscono la situazione e offrono una soluzione adeguata alla situazione, con soddisfazione della clientela e del negozio.</p>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
I fioristi e le fioriste AFC...		
c3.1 individuano le esigenze della clientela con domande specifiche. (C4)	c3.1 individuano le esigenze della clientela con domande mirate in un colloquio di vendita. (C3)	c3.1 formulano diverse domande in una situazione di vendita per individuare il desiderio della clientela. (C3)
c3.2 individuano le esigenze della clientela con domande semplici in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C4)	c3.2 individuano le esigenze della clientela con domande semplici durante un colloquio di vendita in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)	c3.2 individuano le esigenze della clientela con domande semplici, durante una situazione di vendita in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)
	c3.3 elencano i termini professionali durante una semplice consulenza quotidiana in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C1)	
	c3.4 analizzano i diversi tipi di clientela e adattano la loro consulenza di conseguenza. (C4)	c3.4 rivestono il ruolo di diversi tipi di clientela in un colloquio di vendita (C4)
c3.5 consigliano alla clientela vari prodotti, composizioni floreali individuali ed eventuali allestimenti. Nel farlo, argomentano in modo competente e convincente. (C4)	c3.5 individuano possibili proposte a partire dai requisiti della clientela identificata e le motivano. (C4)	c3.5 consigliano alla clientela in situazioni di vendita, prodotti diversi, composizioni floreali individuali, vendite supplementari ed eventuali allestimenti. (C4)

c3.6 consigliano la clientela sui prodotti, composizioni floreali e altri servizi con frasi semplici in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)	c3.6 consigliano la clientela durante un colloquio di vendita, dei prodotti, composizioni floreali e altri servizi con frasi semplici in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)	c3.6 consigliano la clientela durante una situazione di vendita, dei prodotti, composizioni floreali e altri servizi con frasi semplici in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)
c3.7 consigliano vendite supplementari per la composizione floreale/il prodotto scelto. (C5)	c3.7 mostrano vendite supplementari adeguate. (C3)	c3.7 consigliano una vendita supplementari durante una situazione di vendita. (C4)
c3.8 consigliano una vendita aggiuntiva inerente all'acquisto fatto con frasi semplici in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)	c3.8 mostrano una vendita aggiuntiva inerente all'acquisto fatto con frasi semplici in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)	c3.8 consigliano una vendita aggiuntiva inerente all'acquisto fatto con frasi semplici in una seconda lingua nazionale o in inglese, durante una situazione di vendita. (C3)
c3.9 indicano alla clientela la cura/il trattamento più adatta per la composizione floreale/il prodotto. (C3)	c3.9 descrivono la cura/il trattamento delle composizioni floreali e dei prodotti. (C2)	c3.9 in situazioni di vendita indicano la cura più adatta per la composizione floreale/il prodotto. (C3)
c3.10 Informano la clientela con frasi semplici su un ottimale cura e manutenzione di articoli floreali in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)	c3.10 descrivono la cura e la manutenzione di articoli floreali quotidiani, in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C2)	c3.10 informano la clientela durante una situazione di vendita su un ottimale cura e manutenzione di articoli floreali con frasi semplici in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)
c3.11 applicano la procedura aziendale in caso di clientela insoddisfatta (reclamo). Reagiscono in modo calmo e professionale. (C3)	c3.11 descrivono il proprio comportamento e la procedura in caso di clientela insoddisfatta (reclamo). (C2)	c3.11 applicano in caso di clientela insoddisfatta (reclamo) una procedura appropriata. (C3)
c3.12 applicano la procedura aziendale in caso di clientela insoddisfatta (reclamo), in una seconda lingua nazionale o in inglese. Reagiscono in modo calmo e professionale: (C3)		c3.12 applicano in caso di clientele insoddisfatta una procedura appropriata, in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)

Competenza operativa c4: Vendere e confezionare prodotti e composizioni floreali		
I fioristi e le fioriste AFC rispettano il desiderio di confezionamento della clientela e ne spiegano vantaggi e svantaggi. Tenendo conto delle influenze esterne (condizioni metereologiche, 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 nella lingua locale e in una seconda lingua nazionale o in inglese.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
I fioristi e le fioriste AFC ...		
c4.1 individuano i desideri richiesti della clientela. (C3)		
c4.2 individuano i desideri dei clienti per un imballaggio professionale con frasi semplici in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)		
c4.3 consigliano la clientela in merito a una confezione professionale e rispettosa dell'ambiente dei prodotti e delle composizioni floreali (ad es. per quanto riguarda le condizioni metereologiche, la temperatura, il trasporto, la pubblicità, i costi, ecc. (C4)	c4.3 descrivono le diverse opzioni di imballaggio e ne evidenziano i vantaggi e gli svantaggi (ad es. condizioni metereologiche, temperatura, ecologia, costi, trasporto, importanza, pubblicità). (C2)	c4.3 suggeriscono ai clienti con frasi semplici nella seconda lingua nazionale o in inglese, durante una situazione di vendita, un imballaggio con prodotti rispettosi all'ambiente (p.es. tempo, temperatura, trasporto, pubblicità, costi, ecc.). (C4)
c4.4 consigliano i clienti con frasi semplici in una seconda lingua nazionale o in inglese, sull' imballaggio utilizzando prodotti rispettosi all'ambiente (p.es. tempo, temperatura, trasporto, pubblicità, costi, ecc.). (C3)		c4.4 suggeriscono i clienti con frasi semplici in una seconda lingua nazionale o in inglese, durante una situazione di vendita, sull' imballaggio utilizzando prodotti rispettosi all'ambiente (p.es. tempo, temperatura, trasporto, pubblicità, costi, ecc.). (C3)
c4.5 confezionano prodotti e composizioni floreali in modo tecnicamente corretto, ecologico ed esteticamente piacevole. (C3)		c4.5 elaborano diverse soluzioni di imballaggio per le composizioni floreali. (C3)

c4.6 concludono le vendite utilizzando diversi metodi di pagamento. (C3)	c4.6 spiegano i diversi metodi di pagamento. (C2)	
c4.7 si congedano dai clienti in modo rispettoso secondo le regole commerciali. (C3)	c4.7 applicano i punti importanti nel congedarsi dal cliente durante un colloquio di vendita. (C3)	c4.7 applicano i punti importanti nel congedarsi dal cliente durante una situazione di vendita. (C3)
c4.8 si congedano dai clienti in modo rispettoso secondo le regole commerciali con frasi semplici in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)	c4.8 applicano i punti importanti nel congedarsi dal cliente durante un colloquio di vendita, utilizzando frasi semplici in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)	c4.8 applicano i punti importanti nel congedarsi dal cliente durante una situazione di vendita, utilizzando frasi semplici in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C3)
	c4.9 applicano i punti e le frasi importanti nella conclusione di una vendita ed il congedo dal cliente. (C1)	
	c4.10 applicano i punti e le frasi importanti nella conclusione di una vendita ed il congedo dal cliente in una seconda lingua nazionale o in inglese. (C1)	

Campo di competenze operative d: Gestione degli ordini		
Competenza operativa d1: Prendere le ordinazioni tramite diversi canali di vendita		
<p>I fioristi e le fioriste AFC prendono ordini per le attività quotidiane attraverso vari canali di vendita (social media, telefono, negozio, posta, ecc.). Controllano i differenti canali in modo autonomamente e annotano 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 o discutono in anticipo i punti più importanti. Una volta evasa l'ordinazione, la archiviano correttamente secondo le regole dell'azienda (data, fattura, ordinazioni completate ecc.).</p>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
I fioristi e le fioriste AFC ...		
d1.1 controllano regolarmente i vari canali di vendita. (C3)	d1.1 descrivono i vari canali di vendita della propria azienda. (C2)	
d1.2 prendono gli ordini floreali tramite i vari canali di vendita. (C3)	d1.2 spiegano le caratteristiche e le particolarità di una vendita telefonica. (C2)	d1.2 effettuano un colloquio di vendita telefonico. (C3)
d1.3 annotano gli ordini in modo chiaro e completo secondo le indicazioni dell'azienda. (C3)	d1.3 riportano correttamente sul modulo d'ordinazione i punti necessari dell'ordinazione. (C2)	d1.3 verificano la fattibilità dell'ordinazione sulla base di un modulo d'ordinazione. (C3)
d1.4 compilano il modulo d'ordinazione secondo le regole aziendali e lo archiviano correttamente. (C3)		

Competenza operativa d2: Prendere le ordinazioni di composizioni e allestimenti floreali per eventi e assistere la clientela nella preparazione		
<p>I fioristi e le fioriste AFC rispondono alle ordinazioni per varie occasioni. Se possibile, fissano un appuntamento personale per dare alla clientela l'attenzione necessaria. Sono empatici nelle conversazioni e comunicano in modo adeguato alla situazione. Utilizzano tecniche 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 e, se possibile, propongono vendite supplementari. Quindi accettano l'ordinazione nei dettagli (luogo, data, contatto della clientela, ordinazione esatta, ecc.), si assicurano con la clientela che tutto è corretto e organizzano le fasi successive. Rimangono la persona di riferimento per la clientela fino al termine dell'ordinazione.</p>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
I fioristi e le fioriste AFC ...		
d2.1 fissano un appuntamento con la clientela per definire l'evento. (C3)		
d2.2 determinano le esigenze della clientela per l'evento e le possibilità di realizzazione ponendo domande mirate nel corso di un colloquio personale. (C4)	d2.2 spiegano il proprio comportamento quando accompagnano la clientela in occasioni speciali. (C2)	d2.2 individuano le richieste per l'occasione in un colloquio di vendita, utilizzando diversi tipi di domande. (C3)
d2.3 confrontano con la loro clientela le diverse opzioni di composizioni floreali per l'occasione. Se possibile, offrono vendite aggiuntive. (C5)	d2.3 sviluppano diverse opzioni di realizzazione per le occasioni, utilizzando esempi concreti e mostrando le vendite aggiuntive. (C3)	d2.3 pianificano una composizione floreale per una determinata occasione e la realizzano. (C5)

Competenza operativa d3: Calcolare i prezzi di vendita per prodotti, composizioni floreali e allestimenti		
I fioristi e le fioriste AFC calcolano il prezzo delle composizioni floreali, dei prodotti e degli allestimenti tenendo conto di tutti i materiali utilizzati e dei materiali ausili tecnici e dei materiali ausiliari creativi. 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.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
I fioristi e le fioriste AFC ...		
d3.1 preparano un elenco di tutti i materiali vegetali, i materiali ausiliari decorativi e tecnici utilizzati. (C3)	d3.1 preparano un elenco di tutti i materiali vegetali, i materiali ausiliari decorativi e tecnici utilizzati sulla base di un esempio. (C3)	
d3.2 calcolano i prezzi di vendita dei prodotti e delle composizioni floreali con il fattore 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 di composizioni floreali realizzate. (C3)
d3.3 calcolano gli allestimenti (spese di consegna, costi per l'allestimento della decorazione, noleggio, ecc. in base all'ordinazione. (C4)	d3.3 indicano come gli allestimenti (spese di consegna, costi di allestimento della decorazione, noleggio, ecc.) incidono sul prezzo totale della composizione floreale. (K3)	

Competenza operativa d4: Redigere preventivi per composizioni floreali e allestimenti		
I fioristi e le fioriste AFC redigono i preventivi per composizioni floreali e allestimenti. Elencano in dettaglio tutti i prodotti, i materiali e i allestimenti da utilizzare con i relativi prezzi. Se applicano condizioni speciali (sconti, date di scadenza, ecc.), le includono nel calcolo o le elencano specificamente. Calcolano l'importo totale comprensivo di IVA e indicano. Quindi inviano il preventivo alla clientela.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
I fioristi e le fioriste AFC ...		
d4.1 elaborano preventivi completi per composizioni floreali e allestimenti con le condizioni e gli sconti possibili. (C4)	d4.1 descrivono le singole posizioni di un preventivo. (C2)	
	d4.2 preparano un preventivo in base a un esempio (IVA inclusa). (C3)	
d4.3 indicano alla clientela eventuali divergenze (cambiamenti di prezzo, disponibilità di materiali, ecc.) rispetto al preventivo. (C3)	d4.3 spiegano eventuali divergenze (cambiamenti di prezzo, disponibilità di materiali, ecc.) rispetto al preventivo. (C2)	

Campo di competenze operative e: Realizzazione di composizioni floreali		
<p>Competenza operativa e1: Analizzare gli ambienti dal punto di vista del colore e dello stile in relazione alle composizioni floreali.</p> <p>Per quanto riguarda un progetto di composizione floreale, i fioristi e le fioriste AFC ispezionano i locali recandosi in loco o tramite fotografie. Prendono in considerazione la combinazione di colori, le dimensioni della stanza e il tipo di costruzione (moderna, lussureggiante, chiara, ecc.) e definiscono varie opzioni di composizioni. Scelgono quella più adatta e, nella fase successiva, creano un progetto semplice per la composizione.</p>		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
I fioristi e le fioriste AFC ...		
e1.1 analizzano i locali in termini di colore, dimensione ed effetto. (C4)	e1.1 analizzano vari locali in termini di colore, dimensione ed effetto. (C4)	e1.1 analizzano locali predefiniti in termini di colore, dimensione ed effetto. (C4)
e1.2 deducono le diverse alternative di composizioni floreali. (C4)	e1.2 sviluppano diverse alternative di composizioni floreali e ne confrontano l'effetto. (C5)	e1.2 elaborano diverse alternative di composizioni floreali in base agli spazi definiti. (C5)
e1.3 scelgono con la clientela la composizione floreale (vantaggi/svantaggi). (C4)	e1.3 presentano in modo convincente una variante di composizione floreale per un evento. (C3)	e1.3 presentano nel gruppo diverse opzioni di composizioni floreali. (C3)

Competenza operativa e2: Preparare il progetto, la struttura tecnica e i materiali per le composizioni floreali		
I fioristi e le fioriste AFC creano un semplice concetto (digitale, mood board, schizzi, ecc.) per l'allestimento floreale di un'occasione festiva o di un allestimento funebre. Inoltre, tengono conto delle nuove tendenze. Discutono il concetto sviluppato con i clienti e apportano modifiche. Sulla base del progetto definito, pianificano l'organizzazione complessiva dell'evento o dell'allestimento funebre. Redigono un programma di lavoro e organizzano gli ausili tecnici e di progettazione e i materiali vegetali. A tal fine, effettuano una selezione accurata e tengono conto degli aspetti ecologici ed economici (fattori stagionali e regionali, quantità, ecc.) Allestiscono il posto di lavoro in modo da consentire un lavoro efficiente, pulito ed ergonomico.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
I fioristi e le fioriste AFC ...		
e2.1 sviluppano un progetto semplice (digitale, mood board, schizzo) per la composizione floreale di un evento in base all'ordinazione della clientela. (C5)	e2.1 realizzano un semplice progetto per una composizione floreale per un evento sulla base di un esempio. (C3)	
	e2.2 sviluppano un semplice mood board (concetto di colore). (C5)	
e2.3 selezionano il metodo di lavoro appropriato per le composizioni previste. (C4)	e2.3 mostrano i vantaggi e gli svantaggi dei diversi metodi di lavoro. (C3)	e2.3 scelgono il metodo di lavoro più adatto per un allestimento floreale stabilito. (C3)
e2.4 fanno uno schizzo chiaro delle composizioni previste. (C3)	e2.4 fanno lo schizzo di un allestimento per un ambiente come anche alcune composizioni floreali per un'occasione. (K3)	e2.4 fanno lo schizzo di un allestimento per un ambiente come anche alcune composizioni floreali per un'occasione stabilita. (C3)
e2.5 discutono il progetto sviluppato con la clientela. (K3)		
e2.6 realizzano un percorso di lavoro efficiente per le composizioni. (C3)	e2.6 elaborano i punti essenziali per la pianificazione di un evento. (C3)	e2.6 realizzano una tempistica adeguata per un'occasione stabilita. (C3)
e2.7 organizzano i materiali ausiliari e i materiali vegetali per l'esecuzione di un'ordinazione. Tengono conto dei termini di consegna e degli aspetti ecologici	e2.7 preparano una lista della merce per un'ordinazione specifica. A tal fine, tengono conto dei termini di consegna e dell'offerta disponibile, nonché	e2.7 stilare una lista degli acquisti dei materiali ausili e dei materiali vegetali per l'esecuzione di un'ordinazione. Tengono conto degli aspetti

ed economici (stagionalità, territorialità, quantità, ecc.). (C5)	degli aspetti ecologici ed economici (stagionalità, territorialità, quantità, ecc.). (C3)	ecologici ed economici (stagionalità, territorialità, quantità, ecc.). (C3)
e2.8 attribuiscono alle composizioni floreali i materiali ausiliari e i materiali vegetali in base all'ordinazione. (C4)		e2.8 attribuiscono alle composizioni floreali i materiali ausiliari e i materiali vegetali in base all'ordinazione. (C4)
e2.9 sistemano il posto di lavoro in modo che sia possibile lavorare in modo efficiente, pulito ed ergonomico. (C3)	e2.9 Spiegare l'importanza dell'ergonomia nel lavoro quotidiano. (C2)	e2.9 sistemano il posto di lavoro in modo che sia possibile lavorare in modo efficiente, pulito ed ergonomico. (C3)

Competenza operativa e3: Realizzare composizioni floreali per occasioni festive e cerimonie funebri e allestire un ambiente adeguato		
I fioristi e le fioriste AFC organizzano l'ordinazione tenendo conto dell'attività quotidiana. Quando preparano le composizioni floreali, seguono la sequenza di lavoro precedentemente preparata, il mood board, gli schizzi e l'offerta. Si preoccupano di lavorare in modo adeguato a garantire la qualità delle composizioni floreali. In caso di grandi scostamenti dal preventivo, si consultano con la clientela. Conservano le composizioni floreali finite in modo ottimale fino alla consegna, tenendo conto dei requisiti dei diversi materiali vegetali e degli aiuti ausiliari.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
I fioristi e le fioriste AFC ...		
e3.1 organizzano il lavoro tenendo conto dell'attività quotidiana e del flusso di lavoro preparato in precedenza. (C4)		e3.1 organizzano il lavoro assegnato tenendo conto del flusso di lavoro precedentemente preparato. (C4)
e3.2 elaborano le composizioni floreali con i metodi di lavoro legare, infilzare e piantare e altri metodi di lavoro conformemente a quanto è stato stabilito (calendario, mood board, schizzi, preventivo). (C4)		e3.2 elaborano le composizioni floreali con i metodi di lavoro legare, infilzare e piantare e altri metodi di lavoro conformemente a quanto è stato stabilito (calendario, mood board, schizzi, preventivo). (C4)
e3.3 conservano e curano con attenzione le composizioni floreali, tenendo conto delle esigenze dei materiali. (C3)	e3.3 spiegano la corretta conservazione e cura delle composizioni floreali. (C2)	e3.3 conservano e curano con attenzione le composizioni floreali, tenendo conto delle esigenze dei materiali. (C3)
e3.4 confezionano le composizioni floreali e i prodotti con cura e in modo appropriato per il trasporto. (C3)		
e3.5 organizzare il trasporto delle composizioni e il loro posizionamento in loco, prestando attenzione a percorsi di trasporto adeguati. (C4)	e3.5 spiegano di cosa occorre tenere in considerazione quando si posizionano sul posto. (C2)	e3.5 posizionano le composizioni nella zona prevista. (C3)

Competenza operativa e4: Realizzare composizioni floreali per la vendita quotidiana		
I fioristi e le fioriste AFC adattano il loro assortimento in base ai desideri della clientela, ma seguono anche attivamente le tendenze in atto e creano nuove composizioni in linea con la filosofia aziendale. In questo modo, adattano o integrano costantemente la loro gamma. Quando scelgono i materiali vegetali da utilizzare per i loro lavori, prestano attenzione ai fattori stagionali e regionali e adattano la quantità alla domanda quotidiana. Organizzano il loro posto di lavoro e producono le composizioni. Dopo il completamento, controllano il risultato finale per verificarne la qualità e l'ordinazione.		
Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
I fioristi e le fioriste AFC ...		
e4.1 elaborano le composizioni floreali con i materiali vegetali disponibili per la vendita quotidiana con i metodi di lavoro legare, infilzare, piantare e altri metodi di lavoro o 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)	e4.1 descrivono le basi dell'arte florale e i metodi di lavoro per le differenti composizioni floreali. (C2)	e4.1 applicano le basi dell'arte floreale (compreso l'effetto del colore) per differenti composizioni floreali. (C3)
	e4.2 analizzano le differenti composizioni utilizzando le basi dell'arte floreale. (C4)	
	e4.3 spiegano e motivano i diversi passaggi di lavorazione nella lavorazione delle composizioni. (C2)	e4.3 realizzano diverse composizioni tenendo conto dei procedimenti di lavoro adeguati. (C3)
e4.4 creano composizioni specifiche per ogni occasione. Nel farlo, tengono conto dei fattori stagionali e regionali. (C3)	e4.4 descrivono composizioni tradizionali e di uso giornaliero e il loro significato culturale. (C2)	e4.4 creano composizioni tradizionali e di uso giornaliero. (C4)
e4.5 seguono le tendenze e sviluppano composizioni nuove e creative. (C4)	e4.5 mostrano le possibilità dove e come informarsi sulle tendenze. (C3)	e4.5 mostrano le possibili fonti d'informazione sulle tendenze. (C3)

Il piano di formazione è stato elaborato [dalla/e competente/i organizzazione/i] del mondo del lavoro e fa riferimento all'ordinanza della SEFRI del _____ sulla formazione professionale di base fiorista con attestato federale di capacità (AFC).

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 AFP 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 AFP del [data]	Florist.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)	Florist.ch – Associazione Svizzera dei Fioristi
Documentazione dell'apprendimento	Florist.ch – Associazione Svizzera dei Fioristi
Rapporto di formazione	[Modello SDBB CSFO www.oml.formazioneprof.ch Florist.ch – Associazione Svizzera dei Fioristi
Documentazione della formazione di base in azienda	[Modello SDBB CSFO, www.oml.formazioneprof.ch Florist.ch – Associazione Svizzera dei Fioristi
Programma di formazione per le aziende di tirocinio	Florist.ch – Associazione Svizzera dei Fioristi
Dotazione minima dell'azienda di tirocinio	Florist.ch – Associazione Svizzera dei Fioristi
Programma di formazione per i corsi interaziendali	Florist.ch – Associazione Svizzera dei Fioristi
Regolamento dei corsi interaziendali	Florist.ch – Associazione Svizzera dei Fioristi
Programma d'insegnamento per le scuole professionali	Florist.ch – Associazione Svizzera dei Fioristi
Regolamento della Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità della formazione	Florist.ch – Associazione Svizzera dei Fioristi
Lista professioni affini	Florist.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.

Deroghe al divieto di svolgere lavori pericolosi (documento di riferimento: ordinanza del DEFR sui lavori pericolosi per i giovani; RS 822.115.2, stato: 12.01.2022)										
Articolo, lettera, numero	Lavoro pericoloso (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									
Lavori pericolosi (sulla base delle competenze operative)	Pericoli	Articolo ³	Temi di prevenzione per la formazione/i corsi, l'istruzione e la sorveglianza	Misure di accompagnamento attuate dagli specialisti ² in azienda						
				Formazione in azienda	Supporto CI	Supporto SP	Istruzione delle persone in formazione	Sorveglianza delle persone in formazione		
e2: Preparare il progetto, la struttura tecnica e i materiali vegetali per le	Elementi mobili incontrollati con:	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	1. AT	1. AT.		Dimostrazione e applicazione	1. AT.	2. AT.	.

² 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).

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

<p>composizioni floreali.</p> <p>e3: Realizzare composizioni floreali per occasioni festive e cerimonie funebri e allestire un ambiente adeguato.</p> <p>e4: Realizzare composizioni floreali per la vendita quotidiana.</p> <p><i>-gestione trapano e altri mezzi ausiliari</i></p>	<p>- gestione trapano</p> <p>- gestione di ulteriori materiali ausiliari decorativi. (es.: ferimento con fili di ferro nel montaggio di candele, ecc.) -</p>		<p>- materiale didattico CIE I Basi, cap. 3 e materiale didattico SP</p>				<p>pratica, controllo</p>			
<p>b1: Preparare i materiali vegetali recisi per la vendita.</p> <p>b2: Prendersi cura delle piante e dei materiali vegetali recisi</p> <p>e1: Preparare la struttura tecnica e i materiali vegetali per le composizioni floreali.</p> <p>e3: Realizzare composizioni floreali per occasioni festive e cerimonie funebri e allestire un ambiente adeguato.</p> <p>e4: Realizzare composizioni floreali per la vendita quotidiana.</p> <p><i>- gestione del coltello, della forbice e attrezzi vari dell'azienda</i></p>	<p>Pericolo di taglio e incisioni: tagli con un coltello o con una forbice</p>	8b	<p>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.</p> <p>-- materiale didattico CIE I Basi, cap. 3 e materiale didattico SP</p>	1. AT.	1. AT.		<p>Dimostrazione e applicazione pratica, controllo</p>	1. AT.	2. AT.	.
<p>e1: Preparare la struttura tecnica e i materiali per le composizioni floreali</p>	<p>Pericolo di taglio e incisioni: - ferimento con filo di</p>	8b	<p>Primo Aiuto: disinfettare, vaccinazione antitetanica</p> <p>- materiale didattico CIE I Basi, cap. 3 e materiale didattico SP</p>	1. AT.		1. AT.	<p>Dimostrazione e applicazione</p>	1. AT.	2. AT.	.

<p>e3: Realizzare composizioni floreali per occasioni festive e cerimonie funebri e allestire un ambiente adeguato.</p> <p>e4: Realizzare composizioni floreali per la vendita quotidiana.</p> <p>- <i>Gestione dei pericoli d'infortunio e d'infezione</i></p>	ferro nero cotto.						pratica, controllo			
<p>a3: Conservare la merce nel negozio di fiori</p> <p>- <i>Portare dei contenitori pesanti</i></p>	Muovere manualmente dei grossi pesi: -danni alla schiena	3a/c	<p>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</p> <p>- LC SUVA „Sollevare e trasportare correttamente i carichi “ 44018.i</p> <p>- materiale didattico CIE I Basi, cap. 3 e materiale didattico SP</p> <p>- LCL SUVA “Controllo rapido della postazione di lavoro”, 66128.i</p> <p>- Opuscolo CFSL” movimento manuale di carichi” 6245.i</p> <p>- Indicazioni relative all'ordinanza 3 concernente legge sul lavoro, Art.25 Pesì, paragrafo 2 giovani</p> <p>https://www.seco.admin.ch/seco/it/home/Arbeit/Arbeitsbedingungen/gesundheitschutz-am-arbeitsplatz/Ergonomie.html</p>	1. AT.	1. AT.	1. AT.	Dimostrazione e applicazione pratica, controllo	1. AT.	2. AT.	
<p>a3: Conservare la merce nel negozio di fiori</p> <p>- <i>scale</i></p> <p>- <i>pavimenti bagnati</i></p> <p>- <i>pavimenti lisci</i></p>	Inciampare e cadere: -cadere - scivolare - inciampare	10a	<p>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.</p> <p>- LC SUVA „Basta con le cadute “67179.i</p> <p>- LC scale portatili “67028.i</p> <p>- LC „scale fisse a pioli ” 67055.i</p> <p>- materiale didattico CIE I Basi, cap. 3 e materiale didattico SP</p>	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] 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 allestimenti 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 2006⁴ 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*

⁴ 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 oml), 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.