

## **Ramo di formazione e d'esame Panetteria–Confetteria**

---

### **Catalogo degli obiettivi di apprendimento per i corsi interaziendali Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio AFC per i campi di competenze operative**

C: Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi  
E: Creazione di esperienze d'acquisto

del 31.03.2020

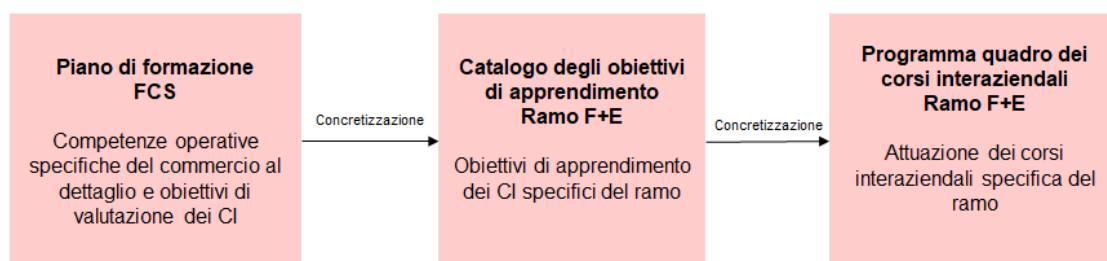
Valido a partire dall'inizio della formazione di base nel 2022

---

## 1 Introduzione

Il presente documento si basa sulle competenze operative e sugli obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali (CI) formulati nel piano di formazione per impiegata / impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (AFC). Esso traduce gli obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali in obiettivi di apprendimento specifici del ramo. Questi ultimi sono strutturati tematicamente in aree di apprendimento e rappresentano la base sia per il programma quadro specifico del ramo dei corsi interaziendali sia per il filo conduttore delle singole unità didattiche.

Sulla base 1) del piano di formazione, 2) del catalogo degli obiettivi di apprendimento e 3) del programma quadro dei corsi interaziendali del ramo di formazione e d'esame (Ramo F + E) viene perseguito un conseguente orientamento delle competenze operative dei corsi interaziendali (vedi schema seguente).



1) Il **piano di formazione** illustra le competenze operative che si devono raggiungere al termine della formazione di base indipendentemente dal ramo di formazione e d'esame (cfr. nel piano di formazione i campi di competenze operative C ed E relativi ai corsi interaziendali). Inoltre esso menziona gli obiettivi di valutazione da adempiere nel luogo di formazione CI per raggiungere la corrispondente competenza operativa. Sono queste le basi per ideare e organizzare i corsi interaziendali.

Esempio «Piano di formazione»:

<b>Competenza operativa c1:</b> <b>Informarsi su prodotti e servizi del proprio ramo</b> Gli impiegati del commercio al dettaglio svolgono ricerche su prodotti e servizi del loro ramo, della loro azienda e dei loro concorrenti. Dalle informazioni acquisite deducono argomenti di vendita e consigliano i clienti in modo completo.		
<b>Obiettivi di valutazione dell'azienda</b>	<b>Obiettivi di valutazione della scuola professionale</b>	<b>Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali</b>
c1.az1 Fanno ricerche di informazioni su prodotti e servizi del loro ramo, della loro azienda e dei loro concorrenti. (C3)	c1.sp1a Con l'aiuto delle fonti correnti svolgono ricerche su prodotti e servizi. (C3)	c1.ci1a Cercano informazioni online e offline su prodotti, marche e fabbricanti operativamente rilevanti nonché su altri temi attuali del ramo. (C3)

2) Il **catalogo degli obiettivi di apprendimento** comprende la concretizzazione specifica del ramo degli obiettivi di valutazione strutturati in aree di apprendimento. Queste ultime sono attribuite agli obiettivi di valutazione per i corsi interaziendali, stabilendo in tal modo il collegamento con il piano di formazione. L'insieme delle aree di apprendimento deve coprire tutti gli obiettivi di valutazione nel piano di formazione. È possibile che vi siano delle sovrapposizioni e che un obiettivo di valutazione nel piano di formazione venga trattato in più aree di apprendimento.

Esempio «Catalogo degli obiettivi di apprendimento» (specifico del ramo):

<b>Area di apprendimento 1: Panoramica del ramo</b> Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci1b; c3.ci2a
Obiettivo di apprendimento 1.1: Rappresentano graficamente i risultati della loro ricerca sulle principali categorie di prodotti del ramo «XY». (C2)
ecc.

3) Il **programma quadro dei corsi interaziendali** specifico del ramo si basa sugli obiettivi di apprendimento e disciplina l'attuazione sotto forma di blocchi dei corsi interaziendali, giorni e ore di corso (1 giorno di corso interaziendale = 8 ore di corso). Il programma quadro mostra esplicitamente quale area di apprendimento e quale competenza operativa nel piano di formazione sono trattate durante il corso interaziendale. In questo modo viene documentato il collegamento sia con il catalogo degli obiettivi di apprendimento sia con il piano di formazione.

<b>Area di apprendimento 1: Panoramica del ramo e disposizioni legali</b>
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1a; c1.ci1c; c1.ci2a
Obiettivo di apprendimento 1.1: Descrivono le particolarità e i principali attori del ramo panetteria e confetteria. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.2: Rappresentano graficamente una panoramica completa dei gruppi merceologici del ramo. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.3: Mettono a confronto cinque fornitori del ramo sulla base delle loro particolarità. (C3)
Obiettivo di apprendimento 1.4: Ricercano e classificano le informazioni importanti relative alla situazione / ai temi attuali del ramo secondo una lista di controllo. (C3)
Obiettivo di apprendimento 1.5: Descrivono concretamente le più importanti disposizioni di legge rilevanti per il ramo e il significato che hanno nella loro professione quotidiana. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.6: Applicano gli obiettivi della legge sulle derrate alimentari mediante esempi pratici. (C3)
Obiettivo di apprendimento 1.7: Applicano il concetto di «additivi» e le regole di datazione mediante esempi pratici. (C3)
Obiettivo di apprendimento 1.8: Spiegano le prescrizioni di fornitura per le bevande alcoliche e i manufatti di tabacco. (C2)
Obiettivo di apprendimento 1.9: Descrivono i principi standard del ramo, dal controllo all'entrata alla disponibilità operativa. (C2)

<b>Area di apprendimento 2: Nutrizione</b>
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci4a; c1.ci4b; c2.ci2a
Obiettivo di apprendimento 2.1: Spiegano il compito e l'importanza delle sostanze nutritive (carboidrati, proteine, grassi, acqua, minerali, vitamine) per il corpo umano / metabolismo. (C2)
Obiettivo di apprendimento 2.2: Forniscono informazioni sugli aspetti sanitari, come le allergie e le intolleranze, riguardanti vari prodotti del loro ramo. (C2)
Obiettivo di apprendimento 2.3: Ricorrendo a un esempio pratico, offrono ai clienti prodotti alternativi o sostitutivi adatti in caso di allergie e intolleranza. (C3)
Obiettivo di apprendimento 2.4: Descrivono particolari regimi alimentari o allergie e intolleranze. (C2)

**Area di apprendimento 3: Igiene e conservazione**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci4a; c2.ci1a

Obiettivo di apprendimento 3.1: Spiegano le attività positive e negative dei microrganismi rispetto alle derrate alimentari. (C2)

Obiettivo di apprendimento 3.2: Ricorrendo a degli esempi, operano una distinzione tra il deterioramento delle derrate alimentari, l'infezione da derrate alimentari e l'intossicazione da derrate alimentari. (C4)

Obiettivo di apprendimento 3.3: Applicano le norme in materia di igiene personale, alimentare e industriale in modo adeguato alla situazione mediante un esempio. (C3)

Obiettivo di apprendimento 3.4: Forniscono indicazioni dettagliate sulla conservazione e sulla cura dei prodotti più importanti. (C2)

Obiettivo di apprendimento 3.5: Ricorrendo a un esempio pratico, utilizzano i corrispondenti imballaggi ecologici ed ecosostenibili per ogni gruppo di prodotti. (C3)

**Area di apprendimento 4: Gruppi merceologici**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci1b; c1.ci3a; c1.ci4b

Obiettivo di apprendimento 4.1: Rappresentano graficamente i principali gruppi merceologici e le loro caratteristiche. (C2)

Obiettivo di apprendimento 4.2: Distinguono i vari prodotti del loro ramo sulla base di caratteristiche specifiche. (C4)

Obiettivo di apprendimento 4.3: Chiariscono le loro competenze nei prodotti del ramo mediante situazioni pratiche. (C3)

Obiettivo di apprendimento 4.4: Mettono in correlazione le caratteristiche dei prodotti e le esigenze del cliente per prodotti selezionati. (C3)

Obiettivo di apprendimento 4.5: Analizzano i prodotti dei loro concorrenti sul mercato e li confrontano con i propri. (C4)

Obiettivo di apprendimento 4.6: Ricorrendo a degli esempi pratici, forniscono raccomandazioni sulle quantità adeguate. (C3)

**Area di apprendimento 5: Promozione delle vendite**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci2b; c1.ci3b

Obiettivo di apprendimento 5.1: Applicano i diversi strumenti di promozione delle vendite mediante esempi pratici. (C3)

Obiettivo di apprendimento 5.2: Elaborano testi per la promozione delle vendite destinati a volantini, manifesti o cartelloni. (C3)

Obiettivo di apprendimento 5.3: Sviluppano argomentazioni per prodotti selezionati ricorrendo a degli esempi pratici. (C3)

**Area di apprendimento 6: Gruppi di prodotti panetteria**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci4b

Obiettivo di apprendimento 6.1: Descrivono i vari metodi di lievitazione dei prodotti. (C2)

Obiettivo di apprendimento 6.2: Spiegano i vari tipi di cereali, il loro utilizzo e gli aspetti nutrizionali. (C2)

Obiettivo di apprendimento 6.3: Spiegano l'idoneità alla cottura, la durata e la conservazione della farina in relazione al grado di macinazione. (C2)

Obiettivo di apprendimento 6.4: Distinguono i prodotti di panetteria più comuni in base alle loro caratteristiche e agli usi tipici che ne derivano. (C2)

**Area di apprendimento 7: Gruppi di prodotti pasticceria**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci4a

Obiettivo di apprendimento 7.1: Distinguono i vari impasti, masse, creme e ripieni utilizzati nella pasticceria per la preparazione di prodotti finiti. (C2)

**Area di apprendimento 8: Gruppi di prodotti confetteria**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.ci1a

Obiettivo di apprendimento 8.1: Descrivono i diversi cioccolati, le glasse e i corrispondenti prodotti sostitutivi. (C2)

Obiettivo di apprendimento 8.2: Distinguono le varie masse di base utilizzate nella confetteria per la preparazione di prodotti finiti. (C2)

**Area di apprendimento 9: Gruppi di prodotti snack e gastronomia**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci4a

Obiettivo di apprendimento 9.1: Descrivono le diverse spezie e le loro possibilità d'impiego. (C2)

Obiettivo di apprendimento 9.2: Spiegano le differenze tra i vari impasti, i prodotti da forno e i ripieni necessari per la preparazione di spuntini. (C2)

**Area di apprendimento 10: sicurezza sul lavoro e tutela della salute**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.ci1a

Obiettivo di apprendimento 10.1: Descrivono le più importanti disposizioni del nostro ramo nel campo della sicurezza sul lavoro e della tutela della salute. (C1)

Obiettivo di apprendimento 10.2: Spiegano con esempi pratici concreti i requisiti di tutela della salute (ad esempio legati alla polvere di farina), nonché i principali requisiti nel campo della sicurezza sul lavoro e le norme igieniche e di manutenzione generalmente applicabili agli attrezzi da lavoro necessari. (C3)

**Area di apprendimento 11: Presentazione di prodotti e servizi**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci2b; c1.ci3a

Obiettivo di apprendimento 11.1: Descrivono le sei regole d'oro della presentazione della merce e ne traggono conclusioni per la realizzazione di esempi pratici. (C2)

Obiettivo di apprendimento 11.2: Spiegano in che modo la presentazione della merce influisce sulla scelta d'acquisto mediante esempi pratici. (C3)

Obiettivo di apprendimento 11.3: Presentano i prodotti ricorrendo a degli esempi pratici. (C3)

Obiettivo di apprendimento 11.4: Elaborano esempi di offerte di servizi nel loro ramo. (C3)

Obiettivo di apprendimento 11.5: Avvalendosi di esempi pratici, utilizzano gli strumenti di promozione delle vendite orientati alla prassi. (C3)

**Area di apprendimento 12: Confezionamento di regali**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.ci3a

Obiettivo di apprendimento 12.1: Assimilano le tecniche di base del confezionamento dei regali. (C3)

Obiettivo di apprendimento 12.2: Realizzano confezioni speciali che sono diverse a seconda dei prodotti e dei clienti. (C3)

**Area di apprendimento 13: Gruppi di prodotti panetteria**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.ci1b

Obiettivo di apprendimento 13.1: Avvalendosi di esempi pratici, trasformano o perfezionano i prodotti di panetteria. (C3)

Obiettivo di apprendimento 13.2: Elaborano raccomandazioni per l'uso, la conservazione e la durata di prodotti di panetteria selezionati sulla base di esempi pratici. (C3)

**Area di apprendimento 14: Gruppi di prodotti pasticceria**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.ci1b

Obiettivo di apprendimento 14.1: Avvalendosi di esempi pratici, trasformano o perfezionano i prodotti di pasticceria. (C3)

Obiettivo di apprendimento 14.2: Elaborano raccomandazioni per l'uso, la conservazione e la durata di prodotti di pasticceria selezionati sulla base di esempi pratici. (C3)

**Area di apprendimento 15: Gruppi di prodotti confetteria**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.ci1b

Obiettivo di apprendimento 15.1: Avvalendosi di esempi pratici, trasformano o perfezionano i prodotti di confetteria. (C3)

Obiettivo di apprendimento 15.2: Elaborano raccomandazioni per l'uso, la conservazione e la durata di prodotti di confetteria selezionati sulla base di esempi pratici. (C3)

Obiettivo di apprendimento 15.3: In una situazione pratica, trattano i prodotti di confetteria con abilità e in modo adeguato alla situazione. (C3)

**Area di apprendimento 16: Gruppi di prodotti snack e gastronomia**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c1.ci2b; c2.ci3a

Obiettivo di apprendimento 16.1: Elaborano raccomandazioni per l'uso, la conservazione e la durata di prodotti snack e prodotti e gastronomia selezionati sulla base di esempi pratici. (C3)
Obiettivo di apprendimento 16.2: Creano una presentazione con diversi prodotti per aperitivi e snack ricorrendo a misure per la promozione delle vendite. (C3)
Obiettivo di apprendimento 16.3: Spiegano le basi della produzione di diverse bevande calde e fredde. (C2)
Obiettivo di apprendimento 16.4: Distinguono le diverse forme di servizio in un caffè. (C2)
Obiettivo di apprendimento 16.5: Avvalendosi di esempi pratici, trasformano o perfezionano i prodotti snack e i prodotti di gastronomia. (C3)

<b>Area di apprendimento 17: Argomentazioni di vendita dei prodotti</b>
Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c2.ci1b; c2.ci2a; c2.ci3a
Obiettivo di apprendimento 17.1: Avanzano argomentazioni di vendita dei prodotti mediante esempi pratici. (C3)
Obiettivo di apprendimento 17.2: Applicano in modo fondato le conoscenze dei prodotti e dei servizi mediante situazioni pratiche. (C3)
Obiettivo di apprendimento 17.3: Ricorrendo a un esempio pratico, applicano vendite alternative e supplementari dei prodotti in modo orientato al cliente. (C3)
Obiettivo di apprendimento 17.4: Offrono soluzioni adeguate e orientate al cliente in una situazione pratica. (C3)
Obiettivo di apprendimento 17.5: Mediante una situazione pratica, forniscono ai clienti le raccomandazioni più comuni riguardo alle dimensioni delle porzioni per persona nei gruppi merceologici panetteria, pasticceria e confetteria. (C3)
Obiettivo di apprendimento 17.6: Ricorrendo a un esempio pratico, calcolano la quantità richiesta per i prodotti più importanti del ramo panetteria e confetteria, tenendo conto delle esigenze individuali dei clienti. (C3)



**Area di apprendimento 18: Sviluppo del ramo**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c3.ci1a; c3.ci2a; c3.ci3a

Obiettivo di apprendimento 18.1: Si informano autonomamente sulle tendenze del ramo in tanti modi diversi. (C2)

Obiettivo di apprendimento 18.2: Utilizzano le informazioni acquisite sulle tendenze del ramo per lo sviluppo di prodotti in modo orientato al cliente. (C3)

Obiettivo di apprendimento 18.3: Spiegano le linee guida di varie etichette, come IP-Suisse, Bio-Knospe, Demeter, Regional. (C2)

Obiettivo di apprendimento 18.4: Ricercano le tendenze e le novità dei concorrenti del loro ramo, a livello nazionale e all'estero. (C3)

Obiettivo di apprendimento 18.5: In una situazione pratica, illustrano l'attuazione delle tendenze e degli sviluppi più importanti. (C3)

Obiettivo di apprendimento 18.6: Utilizzano i canali di informazione standard del ramo per tenersi aggiornati sulle tendenze relative all'alimentazione e ai prodotti. (C2)

Obiettivo di apprendimento 18.7: Elaborano argomentazioni in linea con le attuali tendenze relative all'alimentazione e ai prodotti per la consulenza ai clienti nella loro area di specializzazione. (C4)

**Area di apprendimento 19: Sostenibilità**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c3.ci2b

Obiettivo di apprendimento 19.1: Spiegano l'importanza e la differenza tra prodotti regionali e stagionali nel loro ramo. (C3)

Obiettivo di apprendimento 19.2: Chiariscono l'importanza della sostenibilità nella manipolazione degli alimenti. (C2)

Obiettivo di apprendimento 19.3: Spiegano le misure che si possono adottare per la riduzione degli scarti alimentari. (C2)

**Area di apprendimento 20: Apprendimento permanente**

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: c3.ci1a

Obiettivo di apprendimento 20.1: Elencano le fiere e gli eventi più importanti del ramo e ne spiegano il significato e i vantaggi per il settore. (C2)

Obiettivo di apprendimento 20.2: Si informano in merito alle opportunità di formazione continua sui canali di informazione attuali e ne ricavano possibili misure. (C3)

### 3 Obiettivi di apprendimento per i corsi interaziendali (campo di competenze operative E)

#### Area di apprendimento 21: Colloqui di vendita impegnativi

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e1.ci1a; e1.ci1b; e1.ci1c; e1.ci5a

Obiettivo di apprendimento 21.1: Riconoscono le particolarità e le differenze specifiche del ramo in un colloquio di vendita e le applicano in esempi pratici in modo orientato al cliente e adeguato alla situazione. (C3)

Obiettivo di apprendimento 21.2: In colloqui di vendita impegnativi, argomentano in modo sicuro basandosi sulle loro conoscenze approfondite dei prodotti e dei servizi e presentano in modo convincente le loro soluzioni in esempi pratici. (C3)

Obiettivo di apprendimento 21.3: Mediante esempi pratici, forniscono con successo chiarimenti dettagliati e ricerche approfondite sui prodotti e sui servizi attingendo a fonti di informazione specifiche del ramo. (C3)

Obiettivo di apprendimento 21.4: Avvalendosi di un esempio pratico, gestiscono con competenza un reclamo complesso riguardante un prodotto. (C3)

Obiettivo di apprendimento 21.5: Mediante situazioni pratiche, analizzano le richieste specifiche dei clienti (ad esempio, tipi di diete) e ne traggono risposte adeguate orientate al cliente. (C4)

Obiettivo di apprendimento 21.6: Applicano in modo convincente le basi della psicologia di vendita ricorrendo a degli esempi pratici. (C3)

#### Area di apprendimento 22: Creare esperienze memorabili

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e2.ci1a; e2.ci2a; e2.ci4a

Obiettivo di apprendimento 22.1: Spiegano in dettaglio quali sono i fattori di successo nel ramo della panetteria e della confetteria per offrire al cliente un'esperienza memorabile. (C2)

Obiettivo di apprendimento 22.2: Avvalendosi di un esempio pratico, illustrano in che modo si possono far apprezzare ai clienti i prodotti e i servizi del ramo panetteria, pasticceria, confetteria. (C3)

Obiettivo di apprendimento 22.3: Avvalendosi di un esempio pratico, pianificano un'esperienza orientata al cliente per un prodotto e/o un servizio del ramo panetteria e confetteria. (C4)

Obiettivo di apprendimento 22.4: Propongono contributi sui servizi in diversi canali sulla base di esempi pratici specifici del ramo. (C3)

#### Area di apprendimento 23: Eventi per i clienti e promozioni commerciali

Obiettivi di valutazione nel piano di formazione: e3.ci1a; e3.ci1b; e3.ci5a

Obiettivo di apprendimento 23.1: Con il ricorso ad esempi pratici, illustrano i fattori rilevanti per l'organizzazione di eventi specifici del ramo o promozioni commerciali. (C2)

Obiettivo di apprendimento 23.2: Avvalendosi di un esempio pratico, pianificano un evento specifico del ramo o una promozione commerciale in modo orientato al cliente e alle risorse. (C4)

Obiettivo di apprendimento 23.3: Con un esempio, presentano un evento specifico del ramo o una promozione commerciale orientati al cliente, dall'idea alla realizzazione. (C4)

Obiettivo di apprendimento 23.4: Utilizzano in modo mirato strumenti per l'analisi di un evento specifico del ramo o di una promozione commerciale e ne ricavano misure per il miglioramento orientate alle soluzioni. (C4)

---

#### 4 Allestimento e approvazione

Il presente catalogo di obiettivi di apprendimento è stato allestito dai sottoscritti rami di formazione e d'esame e approvato da Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera (FCS) in base all'art. 24, cpv. 4, lett. b e all'art. 25, cpv. 1 dell'ordinanza della SEFRI del [data di emanazione dell'ordinanza] sulla formazione professionale di base per impiegata / impiegato del commercio al dettaglio AFC sentito il parere della Commissione per lo sviluppo professionale e la qualità nel commercio al dettaglio. Esso fa riferimento al piano di formazione del [data di emanazione del piano di formazione] sulla formazione professionale di base per impiegata / impiegato del commercio al dettaglio con attestato federale di capacità (AFC).

Ramo di formazione e d'esame panetteria - confetteria

Berna, [data]

La responsabile PCS per il commercio al dettaglio

Lisa Frunz

Berna, [data]

Formazione nel commercio al dettaglio Svizzera (FCS)

Il presidente

Il responsabile operativo

René Graf

Sven Sievi