

## Mezzi di apprendimento FCS/BDS per le formazioni di base «Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio AFC» e «Assistente del commercio al dettaglio CFP»

Con la riforma vendita 2022+ le formazioni di base nel commercio al dettaglio sono strutturate secondo competenze operative. A questo scopo, Formazione nel commercio al dettaglio in Svizzera (FCS) mette a disposizione sull'applicazione web Konvink ([www.konvink.ch](http://www.konvink.ch)) mezzi di apprendimento digitali in tre lingue destinati ai luoghi di formazione scuola professionale e azienda. Il presente documento informa su contenuti, condizioni quadro e requisiti tecnici richiesti.

### Quali sono i contenuti dei mezzi di apprendimento FCS/BDS?

Dal punto di vista didattico e tecnologico i mezzi di apprendimento sono progettati coerentemente per un insegnamento orientato alle competenze operative e supportano gli insegnanti delle scuole professionali nella sua attuazione e l'apprendimento delle persone in formazione. Nella formazione aziendale questi mezzi aiutano le persone in formazione a svolgere i propri compiti; i mezzi di apprendimento comprendono i seguenti elementi:

#### Elementi operazionali

**Agire in qualità di ambasciatrice per l'azienda**

**Agire in qualità di ambasciatore**  
In contatto diretto con i clienti

- Andare oltre
- Essere completamente concentrati
- Essere interessato e mostrare spirito d'iniziativa

**Usufruire delle conoscenze specialistiche in funzione dei clienti**

- Informarsi
- Argomentare in questo senso

**In contesti extra-professionali**

- Parlare positivamente dell'azienda
- Presentare i prodotti all'esterno in modo fiero
- Utilizzare consapevolmente i social media

**Video**

**Strumenti**

**Tema:** rappresentazione delle abilità e attitudini professionali

**Utilizzo:** scuola professionale

**Contenuto di ogni elemento operativo**

- ✓ Introduzione audio
- ✓ Istruzioni d'uso con spiegazioni passo dopo passo
- ✓ Diagrammi
- ✓ Video
- ✓ Strumenti: memocard, cose da fare e da non fare, consigli pratici, formulari ecc.
- ✓ E-testing

**Entità**

- ✓ 17 elementi operazionali (AFC)
- ✓ 14 elementi operazionali (CFP)

#### Moduli di conoscenze

**Andiamo**

Prova a tramagliarci questo segue...

**Le tue sfide**

**Conoscimenti teorici in esercizio**

**Tema:** basi per l'insegnamento della scuola professionale

**Utilizzo:** scuola professionale

**Contenuto di ogni modulo di conoscenze**

- ✓ Basi teoriche
- ✓ Riferimento pratico sotto forma di escursioni nella pratica professionale ed esempi pratici
- ✓ Illustrazioni e grafici
- ✓ Conservazione delle conoscenze nella documentazione dell'apprendimento online
- ✓ Esempi di unità didattiche per insegnanti

**Entità**

- ✓ 25 moduli di conoscenze (AFC)
- ✓ 19 moduli di conoscenze (CFP)

#### Documentazione dell'apprendimento online

**Impiegata / Impiegato del commercio al dettaglio AFC**

**Panoramica di tutte le competenze operative**

- Creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti
- Gestione e presentazione di prodotti e servizi
- Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi
- Interazione nell'azienda e nel ramo
- Creazione di esperienze di acquisto
- Gestione di negozi online

**Tema:** strumenti per la formazione aziendale

**Utilizzo:** azienda

**Contenuto**

- ✓ Lavori pratici per attuare gli obiettivi di valutazione dell'azienda
- ✓ Bussola delle competenze e griglia di competenze (panoramica del saper fare professionale delle persone in formazione tramite autovalutazione e valutazione esterna)
- ✓ Rapporto di formazione
- ✓ Interfaccia con la banca dati DBLAP2 per la nota relativa alla formazione aziendale
- ✓ Parti di contenuti con immagini professionali e della pratica professionale
- ✓ Accesso agli elementi operazionali

## I mezzi di apprendimento FCS/BDS che cosa coprono delle formazioni di base?

- ✓ I mezzi di apprendimento coprono tutte le competenze operative dei nuovi piani di formazione per Impiegati del commercio al dettaglio AFC e Assistenti del commercio al dettaglio CFP.
- ✓ Nella scuola professionale sono coperte 878 delle 1'480 lezioni previste per l'AFC risp. 458 delle 720 lezioni previste per il CFP. Si tratta di tre volte (AFC) risp. cinque volte (CFP) il numero di lezioni previste con gli attuali mezzi di apprendimento FCS/BDS.
- ✓ Con la documentazione dell'apprendimento online e i lavori pratici si coprono tutti gli obiettivi di valutazione dell'azienda.

## Qual è il valore aggiunto dei mezzi di apprendimento orientati alle competenze operative?

- ✓ Mezzi di apprendimento uniformi a livello nazionale, con la stessa qualità e allo stesso prezzo per le tre regioni linguistiche elaborati e allestiti da persone provenienti dalla pratica, esperti e insegnanti delle scuole professionali del commercio al dettaglio.
- ✓ Promozione della collaborazione fra i luoghi di formazione *azienda* e *scuola professionale*: mezzi di apprendimento, materiali didattici e documentazione dell'apprendimento online riuniti in un unico posto.
- ✓ Insegnamento della scuola professionale orientato alla pratica: le situazioni di lavoro aziendali hanno un ruolo centrale.
- ✓ Sono coperti tutti gli obiettivi di valutazione dell'azienda nonché gli obiettivi di valutazione della scuola professionale concernenti le «conoscenze professionali» (senza lingua nazionale locale e lingua straniera).
- ✓ Varietà metodologica (video, diagrammi, strumenti, e-testing ecc.).
- ✓ Supporto di primo livello per l'aspetto tecnologico e di contenuti, gratuito, in tre lingue.
- ✓ Interfaccia con la banca dati DBLAP2 per la trasmissione automatica della nota relativa alla formazione aziendale.
- ✓ Apprendimento continuo: dopo la loro formazione di base, le persone in formazione mantengono per sempre e gratuitamente l'accesso al portafoglio personale.

## Quali prodotti sono a disposizione e quanto costano?<sup>1</sup>

	<b>AFC</b> <b>nuovo</b>	finora	<b>CFP</b> <b>nuovo</b>	finora
Pacchetto complessivo: mezzi di apprendimento e documentazione dell'apprendimento (compreso accesso gratuito per formatori professionali)	<b>330.00</b>	260.00	<b>220.00</b>	200.00
Pacchetto senza documentazione dell'apprendimento <sup>2</sup>	<b>265.00</b>		<b>175.00</b>	
Accesso per insegnanti delle scuole professionali <sup>3</sup>	<b>165.00</b>		<b>110.00</b>	

- ⇒ I costi dei precedenti mezzi didattici coperti dai nuovi mezzi di apprendimento FCS/BDS (Conoscenze professionali, Economia e società più la documentazione dell'apprendimento sotto forma di esemplare stampato) ammontano mediamente a CHF 260.00 (per AFC) e a CHF 200.00 (per CFP).
- ⇒ Come finora, per completare l'insegnamento scolastico, sono necessari i mezzi didattici per la lingua nazionale locale e la lingua straniera.
- ⇒ Per la parte integrata dell'insegnamento della cultura generale è necessario un nuovo mezzo didattico il cui costo attualmente non è ancora noto.

<sup>1</sup> Prezzi in CHF (IVA inclusa) per una formazione di base con durata regolare (3 risp. 2 anni), con accesso per l'intera durata del tirocinio.

<sup>2</sup> Per grandi aziende con una propria documentazione dell'apprendimento elettronica. Contiene elementi operazionali e moduli di conoscenze.

<sup>3</sup> Comprende una tassa unica per i contenuti degli elementi operazionali e dei moduli di conoscenze (valida fino alla prossima rielaborazione dei contenuti) nonché la tassa per la licenza d'accesso a Konvink per un periodo di tre anni; accesso combinato ai contenuti AFC+CFP: CHF 230.00.

## Vengono offerti anche prodotti stampati?

La digitalizzazione rappresenta una delle mega-tendenze della riforma vendita 2022+. I mezzi di apprendimento FCS/BDS ne tengono conto di conseguenza: rappresentano una costruzione complessiva con molti collegamenti in rete reciproci. Tali mezzi sono messi a disposizione esclusivamente in forma elettronica. Infatti, un prodotto stampato non è in grado di creare questi collegamenti: si potrebbe giustificarlo solo se creasse un valore aggiunto supplementare. Attualmente sono in corso degli accertamenti in questo ambito.

## Come e quando si può ottenere l'accesso ai mezzi di apprendimento?

- ⇒ **Gli insegnanti delle scuole professionali** possono accedere provvisoriamente, nell'ambito di un accesso dimostrativo della propria scuola, ai mezzi di apprendimento per pianificare la formazione e l'insegnamento. Gli accessi individuali possono essere ordinati verosimilmente tramite ordini collettivi delle scuole professionali a partire da gennaio 2022. Altre informazioni seguiranno presto.
- ⇒ A partire da marzo 2022 per **le aziende e i formatori professionali** sarà disponibile un accesso di prova alla documentazione dell'apprendimento online nonché un prototipo dei mezzi di apprendimento in visione.
- ⇒ **Le persone in formazione** possono ottenere l'accesso a Konvink tramite uno shop online verosimilmente a partire da giugno 2022. Ordinando un pacchetto complessivo, si ottiene allo stesso tempo e senza spese supplementari un accesso per **i formatori professionali** responsabili.
- ⇒ Nel primo trimestre del 2022 seguiranno informazioni dettagliate per l'ottenimento della licenza.

## Quali sono i requisiti tecnici richiesti ai dispositivi finali?

- ⇒ Konvink è un'applicazione web e pertanto accessibile tramite un browser. Non occorre nessuna installazione locale e non sussistono particolari requisiti tecnici nei confronti dei terminali (processore, sistema operativo ecc.).
- ⇒ L'applicazione Konvink può essere utilizzata su tutti i terminali (smartphone, tablet, laptop, desktop-computer ecc.). A dipendenza dell'utilizzo, sono tuttavia più adatte talune dimensioni del display.
- ⇒ Raccomandiamo una versione attuale dei seguenti browser: Chrome, Firefox, Edge oppure Safari. Con versioni precedenti o altri browser possono verificarsi delle limitazioni nelle funzionalità.
- ⇒ Per la documentazione dell'apprendimento online le persone in formazione possono caricare su Konvink ausili, immagini o video propri. A questo scopo dovrebbero poterli salvare sui rispettivi dispositivi e modificarli. Le esigenze della scuola professionale e dell'azienda determinano i dispositivi da utilizzare.
- ⇒ Prima di acquistare i terminali per le persone in formazione vogliate prestare attenzione anche alle direttive delle scuole professionali a proposito dei requisiti richiesti ai terminali (bring your own device).
- ⇒ Siccome l'accesso a Konvink si basa esclusivamente sul web, è necessario un collegamento a Internet.

## Come si presenta la protezione dei dati?

- ⇒ L'applicazione web Konvink è sistemata (hosting) presso un centro di calcolo a Sciaffusa. Tutti i dati si trovano in Svizzera.
- ⇒ Konvink adempie agli standard delle direttive svizzere e dell'Unione europea in materia di protezione dei dati.
- ⇒ Si può accedere a Konvink tramite accessi personalizzati. Solamente l'utente può visualizzare i dati personali. Se necessario, tali dati possono essere condivisi con terzi.