SCHWEIZERISCHER **DROGISTEN**VERBAND
ASSOCIATION SUISSE DES **DROGUISTES**

Piano di formazione

Droghiera AFC Droghiere AFC

Indice

Pagina

Introduzione e logica 3
Cooperazione tra luoghi di formazione e responsabilità di formazione . 4
Panoramica delle competenze operative e dei luoghi di formazione 5

Parte A
Titoli brevi degli obiettivi fondamentali e operativi 6
Competenze metodologiche, sociali e personali 7
Tassonomia degli obiettivi di valutazione 9
Competenze operative 10
1 Consulenza 10
2 Vendita 16
3 Fabbricazione prodotti 18
4 Gestione merce 20
5 Promozione vendite e pubblicità 22
6 Organizzazione aziendale 24
7 Identità professionale e contesto 26

Parte B
Tabella delle lezioni 29

Parte C
Organizzazione, ripartizione e durata dei corsi interaziendali 30

Parte D
Procedura di qualificazione 31

Parte E
Approvazione ed entrata in vigore 32

Allegato
Elenco dei documenti necessari per l'attuazione dell'assicurazione di qualità 33

Introduzione e logica

Sulla base dell'analisi del campo d'intervento dei droghieri sono state definite le situazioni tipiche e descritte le risorse necessarie in tal senso. L'analisi del campo d'intervento è servita da fondamento per l'elaborazione del piano di formazione.

In una prima fase sono stati formulati gli obiettivi operativi corrispondenti alle varie situazioni. In seguito al raggruppamento degli obiettivi operativi alle famiglie di situazioni sono stati definiti gli obiettivi fondamentali. Gli obiettivi di valutazione sono stati formulati, raggruppati e associati ai luoghi di formazione in base alle esigenze di risorse individuate dall'analisi del campo d'intervento. Le competenze professionale, metodologica, sociale e personale conducono alla competenza operativa individuale al termine della formazione professionale di base, che serve da orientamento per l'elaborazione dei contenuti didattici. In tal modo viene garantita l'attuazione pratica.

Alla rilevanza particolare della competenza di consulenza, soprattutto nei settori dei medicamenti sintetici e di medicina complementare, è attribuita l'adeguata importanza, in quanto rappresenta il fondamento per il diritto di dispensazione prescritto dalla legge. Tale circostanza motiva anche l'ampia conoscenza delle materie inerenti le scienze naturali. La rappresentazione grafica a pagina 5 illustra struttura e logica.

Obiettivi e requisiti nella formazione professionale di base sono concretizzati nei tre stadi di obiettivi fondamentali, operativi e di valutazione. Gli obiettivi fondamentali e operativi valgono allo stesso modo per tutti e tre i luoghi di formazione. Gli obiettivi di valutazione sono associati ai corrispondenti luoghi di formazione.

- Gli **obiettivi fondamentali** circoscrivono i campi d'intervento e specificano perché questi debbano essere inseriti nel piano di formazione.
- Gli **obiettivi operativi** descrivono le caratteristiche comportamentali che le persone in formazione devono attivare in una determinata situazione.
- Gli **obiettivi di valutazione** descrivono un comportamento concreto osservabile in determinate situazioni, concretizzando così gli obiettivi operativi. Devono essere osservabili e verificabili e sono associati ai singoli luoghi di formazione.

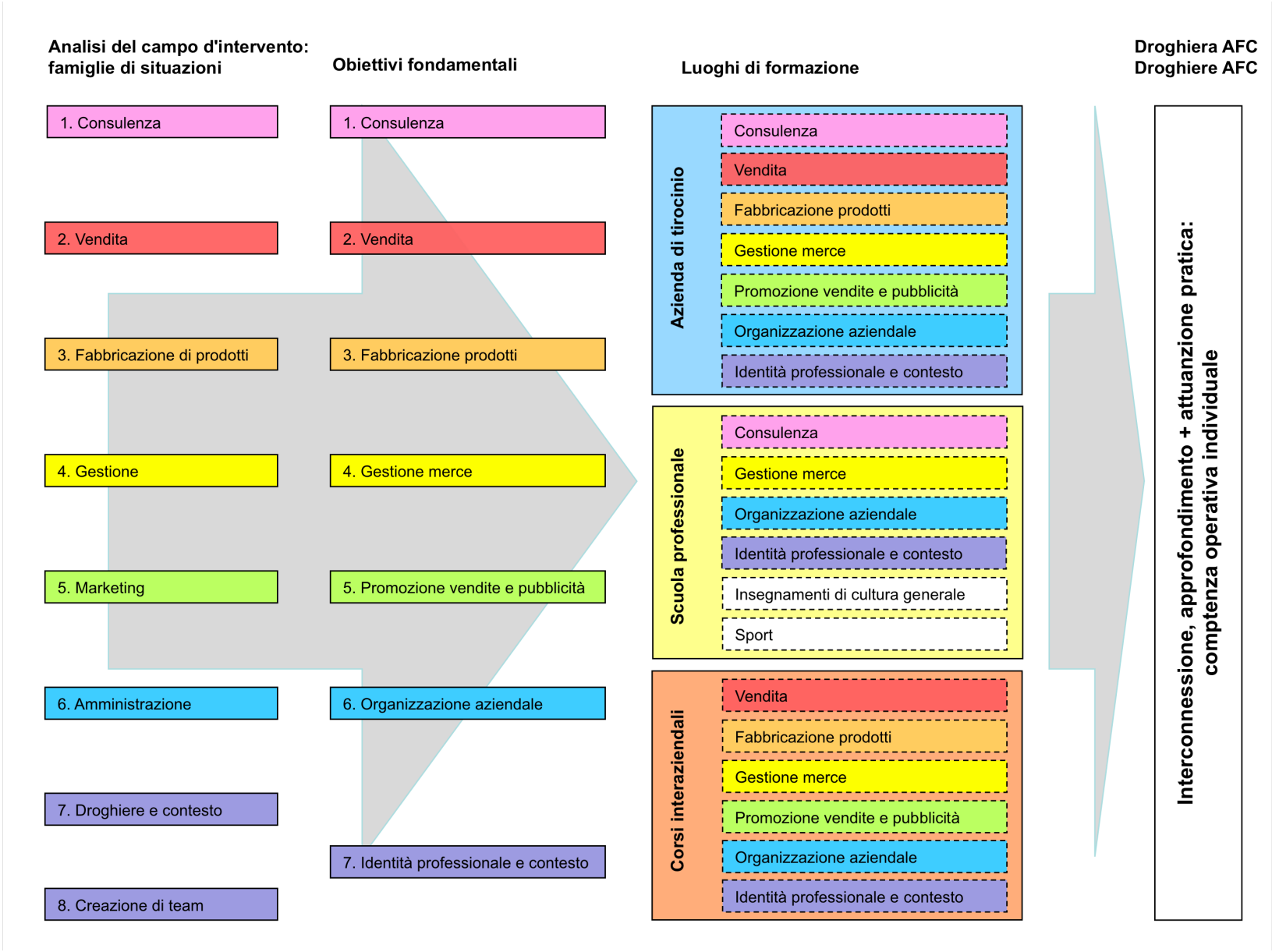
Il requisito di prestazione viene definito per mezzo di **livelli tassonomici** e dei verbi ad essi assegnati. Il livello indicato indica il requisito di qualificazione per droghieri al termine della formazione professionale di base.

Cooperazione tra luoghi di formazione e responsabilità di formazione

Una costante armonizzazione della formazione nei tre luoghi di formazione (azienda di tirocinio, scuola professionale e corsi interaziendali) e un regolare scambio di esperienze sono indispensabili per un risultato di apprendimento ottimale. Gli obiettivi fondamentali e operativi assicurano il contesto relativo ai tre luoghi di formazione. Nelle colonne degli obiettivi di valutazione, il piano di formazione indica la responsabilità dei tre luoghi di formazione armonizzati tra loro. Con la disciplina didattica "Identità professionale e contesto", nella scuola professionale vengono tematizzati in modo attuale i principi e gli interessi del settore. La vigilanza sul coordinamento tra i soggetti coinvolti nella formazione professionale di base spetta ai cantoni.

- **Azienda di tirocinio**
  Partecipando ai processi produttivi di lavoro, la persona in formazione acquisisce ed approfondisce la competenza operativa individuale.
- **Scuola professionale**
  La formazione scolastica garantisce che la persona in formazione possa acquisire un'ampia base per le competenze professionali operative, grazie agli insegnamenti di cultura generale e alle discipline didattiche relative alle conoscenze professionali.
- **Corsi interaziendali**
  Vanno ad integrare la formazione nella pratica professionale e la formazione scolastica, consentendo alla persona in formazione di acquisire competenza operativa e di applicare quanto ha appreso al corso ai processi produttivi di lavoro in azienda, senza il monitoraggio costante da parte del formatore. In tal modo si verificano, fissano e approfondiscono le capacità di base.

Panoramica delle competenze operative e dei luoghi di formazione



Parte A Titoli brevi degli obiettivi fondamentali e operativi

1 Consulenza
- 1.1 Automedicazione e salutogenesi
- 1.2 Cosmetica e benessere
- 1.3 Economia domestica
- 1.4 Prodotti e apparecchiature

2 Vendita
- 2.1 Atto di vendita
- 2.2 Approccio economico-aziendale, a livello teorico e operativo

3 Fabbricazione prodotti
- 3.1 Fabbricazione di medicamenti da tener in stock e fabbricazione di medicamenti ad hoc
- 3.2 Fabbricazione di prodotti cosmetici e di economia domestica

4 Gestione merce
- 4.1 Flusso della merce
- 4.2 Assortimento prodotti
- 4.3 Contatto con i fornitori

5 Promozione vendite e pubblicità
- 5.1 Promozione vendite e presentazione della merce
- 5.2 Misure pubblicitarie
- 5.3 Fidelizzazione del cliente

6 Organizzazione aziendale
- 6.1 Sistema di gestione della merce e di cassa
- 6.2 Organizzazione aziendale e assicurazione qualità
- 6.3 Economia aziendale

7 Identità professionale e contesto
- 7.1 Team
- 7.2 Interessi dell'attività e del settore
- 7.3 Tutela dell'ambiente e protezione della salute
- 7.4 Formazione della conoscenza

Parte A Competenze metodologiche, sociali e personali

1. Competenze metodologiche

1.1 Pianificazione e tecniche di lavoro
Per risolvere i compiti di carattere professionale e personale, i droghieri applicano metodi e sistemi che consentono loro di mantenere ordine, fissare priorità, determinare procedure in maniera sistematica e razionale e garantire la sicurezza sul lavoro.
I droghieri pianificano le fasi del proprio lavoro, lavorano in modo mirato e funzionale sfruttando efficientemente le risorse.

1.2 Metodi di consulenza e di vendita
La clientela ha esigenze individuali ed è soggetta a molteplici influenze economiche e sociali. La decisione a favore di uno o dell'altro prodotto è fondamentalmente determinata dal venditore.
I droghieri applicano metodi efficaci per la consulenza e la vendita, motivano le proprie raccomandazioni, si adoperano per soddisfare la clientela e agiscono nell'interesse della drogheria.

1.3 Analisi del caso
Per la considerazione di una richiesta nella sua globalità, si tiene conto del maggior numero di aspetti e collegamenti possibili che esercitano un'influenza determinante sulla situazione.
Sulla base di diversi metodi e tecniche, i droghieri determinano origine, collegamenti, effetti collaterali, conseguenze, interazioni e obiettivo. In tal senso tengono conto dell'interconnessione e dell'integrazione dei singoli elementi.

1.4 Conduzione di colloqui
La conduzione del colloquio è uno strumento importante per individuare le esigenze dell'interlocutore, definire gli obiettivi e guidare la conversazione verso il raggiungimento dell'obiettivo.
I droghieri adottano con successo tecniche e regole di comunicazione a contatto con la clientela, i colleghi di lavoro e i superiori.

1.5 Strategie di informazione e comunicazione
L'applicazione di moderne tecnologie d'informazione e di comunicazione riveste un'importanza notevole.
I droghieri ne sono consapevoli e contribuiscono ad ottimizzare il flusso delle informazioni all'interno dell'azienda e a garantire l'impiego dei sistemi. Si procurano informazioni in modo autonomo e, grazie a selezione e trasmissione mirate, le utilizzano nell'interesse della clientela e dell'azienda.

1.6 Tecniche di apprendimento e di transferimento delle conoscenze
Per aumentare l'efficacia dell'attività di apprendimento e dell'apprendimento continuo possono essere utilizzate diverse strategie.
Poiché gli stili di apprendimento differiscono da persona a persona, i droghieri riflettono sul proprio metodo di apprendimento e lo adattano a seconda delle situazioni, dei problemi e dei compiti assegnati. Lavorano con strategie di apprendimento efficienti e che procurano loro piacere, successo e soddisfazione. In tal modo si promuove l'apprendimento autonomo e duraturo.

1.7 Comportamento ecologico
I processi lavorativi sono pianificati e realizzati tenendo conto degli aspetti ecologici.
I droghieri sono pronti ad applicare misure aziendali per la protezione dell'ambiente e a individuare eventuali possibilità di miglioramento.
I droghieri applicano le misure di protezione ambientale dell'impresa e sono in grado di individuare le potenziali migliorie

1.8 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo
Nel lavoro quotidiano in drogheria i processi diventano sempre più complessi.
I droghieri conoscono e utilizzano metodi per padroneggiare tali processi in relazione con altre attività. Sono consapevoli degli effetti del loro lavoro sui colleghi, sull'ambiente e per il successo dell'azienda.

1.9 Pensiero sistemico
Varietà e complessità di prodotti e servizi sono in costante aumento. Ciò ha degli effetti anche sul flusso di merci e di informazioni, collegati tra loro per mezzo di sistemi di supporto. I droghieri conoscono e comprendono tali sistemi e sono in grado di impiegarli in modo mirato e competente.

1.10 Tecniche di presentazione
La modalità di presentazione di prodotti e servizi contribuisce a determinare sostanzialmente il successo di vendita.
I droghieri conoscono bene i metodi per la presentazione della merce e li applicano a vantaggio della clientela e della drogheria.

2. Competenze sociali e personali

2.1 Autonomia e senso di responsabilità
Nella drogheria tutti i collaboratori sono corresponsabili dei processi dell'azienda.
I droghieri sono pronti, sulla propria responsabilità, a prendere decisioni e ad agire con sicurezza, coscienziosamente, in modo affidabile e discreto. In tal senso si attengono coscienziosamente alle direttive. Si identificano con la drogheria e il settore delle drogherie.

2.2 Sviluppo personale
Il settore delle drogherie è soggetto a costanti cambiamenti, è indispensabile adeguarsi a esigenze e condizioni in rapida evoluzione e reagire in modo adeguato e flessibile.
I droghieri ne sono consapevoli e sono pronti ad acquisire nuove conoscenze e capacità e ad apprendere durante tutta la vita. Sono aperti alle novità e al cambiamento, che affrontano con creatività e rafforzano la propria personalità e competitività sul mercato del lavoro.

2.3 Capacità di comunicare
La capacità di comunicare in maniera mirata e adeguata alla situazione è importante nel settore delle drogherie.
I droghieri dimostrano grande spontaneità e apertura. Sono aperti al dialogo e applicano le regole della comunicazione con colleghi, superiori, clientela e partner.

2.4 Capacità di gestire i conflitti
Nel lavoro quotidiano dei droghieri si incontrano persone di mentalità e opinioni diverse.
I droghieri ne sono consapevoli e reagiscono con calma e ponderazione. Partecipano alla discussione, accettano punti di vista diversi, discutono con cognizione di causa, cercano soluzioni costruttive e chiedono supporto all'occorrenza.

2.5 Empatia
In un negozio specializzato la clientela vuole essere servita e consigliata individualmente. Ciò composta un impegno personale da parte dei droghieri. La prima impressione è determinante per il comportamento di acquisto.
I droghieri accolgono i clienti in modo aperto e comprensivo e sono in grado di immedesimarsi in loro.

2.6 Lavorare di gruppo
I compiti nell'ambito professionale e privato possono essere risolti da soli o in gruppo. Bisogna esaminare caso per caso prima di decidere se la soluzione di un determinato problema deve essere affidata a una sola persona o al gruppo.
I droghieri sono in grado di lavorare in gruppo in modo mirato e applicano le regole del lavoro di gruppo efficace.

2.7 Forme comportamentali
Le forme comportamentali sono forme e modelli di rapporti interpersonali.
I droghieri curano, nel loro lavoro, i contatti con le persone. Sono capaci di adattare linguaggio e comportamento a ogni genere di situazione e alle esigenze dell'interlocutore, sono puntuali, ordinati, affidabili e disponibili.

2.8 Capacità di lavorare sotto pressione
La capacità di lavorare sotto pressione definisce la disponibilità ad affrontare sollecitazioni eccezionali senza evitarle. Quando una situazione viene percepita come gravosa dipende fortemente dall'individuo e dalla valutazione della situazione corrispondente.
I droghieri sono in grado di sopportare la fatica assolvendo con calma e ponderazione i loro compiti. In situazioni critiche sanno sempre mantenere la visione d'insieme e agiscono in modo adeguato.

Parte A Tassonomia degli obiettivi di valutazione

Livello tassonomico 1	Livello tassonomico 2	Livello tassonomico 3	Livello tassonomico 4	Livello tassonomico 5	Livello tassonomico 6
Sapere (C1)	**Comprendere** (C2)	**Applicare** (C3)	**Analizzare** (C4)	**Collegare** (C5)	**Valutare** (C6)
Capacità di riprodurre informazioni e di richiamarle in situazioni simili	**Capacità di comprendere informazioni e di spiegarle con parole proprie**	**Capacità di applicare le informazioni in contesti diversi**	**Capacità di scomporre i contenuti nei loro elementi e di analizzarli**	**Capacità di combinare singoli elementi e di riunirli in un'unità**	**Capacità di valutare informazioni e situazioni in base a criteri simili**
	descrivere commentare spiegare	acquisire adottare applicare assicurare attuare controllare condurre creare curare determinare dimostrare effettuare fornire impiegare inoltrare mostrare proporre rilevare seguire sottolineare stilare transmettere tener conto usare verificare	accertare chiarire interpretare riflettere	adattare collegare conclusioni dedurre delegare pianificare sviluppare trarre deduzioni e	giudicare

Nota bene: l'indicazione del livello tassonomico nell'ambito degli obiettivi di valutazione consente di determinarne il grado di difficoltà. Distinguiamo sei livelli delineati dai verbi indicati nella tabella soprastante. Nell'elenco sono riportati solo i verbi contenuti negli obiettivi di valutazione.

Parte A Competenze operative

1 Consulenza

Obiettivo fondamentale	**I droghieri sono specializzati nei prodotti per la salute, la cosmetica e il benessere e l'economia domestica. La clientela della drogheria attribuisce una notevole importanza ad una consulenza ampia, completa e individuale. Il droghiere soddisfa questa esigenza in modo autonomo, risolvendo i problemi in maniera competente. A tal scopo sono necessarie nozioni di principi attivi e indicazioni per l'automedicazione, l'intera cura per la salute (salutogenesi) e l'insorgere di malattie (patogenesi), nonché un'ampia conoscenza di cosmetica, benessere ed economia domestica. La capacità di comprendere ed applicare relazioni di scienze naturali e fondamenti di medicina complementare e convenzionale è alla base di tale conoscenza.**

Obiettivo operativo 1.1	**Automedicazione e salutogenesi** Nel quadro delle disposizioni di legge in materia di agenti terapeutici e prodotti alimentari e sulla base dei fondamenti attinenti alla professione, durante il colloquio di consulenza il droghiere è in grado di determinare le esigenze della clientela nell'ambito di tutti i principi attivi e le indicazioni dell'automedicazione per profilassi, terapia e benessere e di proporre una soluzione ottimale. In tal senso il droghiere attribuisce una ruolo rilevante agli agenti terapeutici di medicina complementare.	
	Competenze metodologiche 1.2 Metodi di consulenza e di vendita 1.3 Analisi del caso 1.4 Conduzione del colloquio 1.5 Strategia di informazione e comunicazione 1.8 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo	**Competenze sociali e personali** 2.1 Autonomia e senso di responsabilità 2.2 Sviluppo personale 2.3 Capacità di comunicazione 2.4 Capacità di gestire i conflitti 2.5 Empatia 2.7 Forme comportamentali

Obiettivi di valutazione Azienda di tirocinio	Tass.	Obiettivi di valutazione Scuola professionale	Tass.	Obiettivi di valutazione Corsi interaziendali	Tass.
		1.1.1 Commentare i fondamenti di biologia umana	2		
1.1.2 Trarre deduzioni e conclusioni per la consulenza sulla base dei fondamenti e delle relazioni di biologia umana	5	1.1.2 Mostrare le relazioni di biologia umana	3		
		1.1.3 Commentare i fondamenti di patofisiologia	2		
1.1.4 Trarre deduzioni e conclusioni per la consulenza sulla base dei fondamenti e delle relazioni di patofisiologia	5	1.1.4 Mostrare le relazioni di patofisiologia	3		

Obiettivi di valutazione Azienda di tirocinio	Tass.	Obiettivi di valutazione Scuola professionale	Tass.	Obiettivi di valutazione Corsi interaziendali	Tass.
1.1.5 Accertare lo stato di salute durante il colloquio di consulenza	4				
1.1.6 Seguire i criteri di triage	3	1.1.6 Spiegare i criteri di triage	2		
1.1.7 Dedurre misure dallo stato di salute	5				
		1.1.8 Commentare i fondamenti di farmacologia	2		
1.1.9 Trarre deduzioni e conclusioni per la consulenza sulla base dei fondamenti e delle relazioni di farmacologia	5	1.1.9 Mostrare le relazioni farmacologiche	3		
1.1.10 Applicare conoscenze di base di allopatia durante la consulenza	3	1.1.10 Commentare i fondamenti dell'allopatia	2		
1.1.11 Trarre deduzioni e conclusioni per la consulenza sulla base dei fondamenti e delle relazioni di fisiologia delle piante medicinali	5	1.1.11 Commentare i fondamenti di fisiologia delle piante medicinali	2		
		1.1.12 Commentare i fondamenti di farmacognosia	2		
1.1.13 Trarre deduzioni e conclusioni per la consulenza sulla base dei fondamenti e delle relazioni di farmacognosia	5	1.1.13 Mostrare le relazioni di farmacognosia	3		
1.1.14 Applicare conoscenze di base di fitoterapia durante la consulenza	3	1.1.14 Commentare i fondamenti di fitoterapia	2		
1.1.15 Applicare conoscenze di base di spagiria durante la consulenza	3	1.1.15 Commentare i fondamenti di spagiria	2		
1.1.16 Applicare conoscenze di base di omeopatia durante la consulenza	3	1.1.16 Commentare i fondamenti dell'omeopatia	2		
1.1.17 Applicare conoscenze di base di procedure selezionate di medicina complementare durante la consulenza	3	1.1.17 Commentare i fondamenti di procedure selezionate di medicina complementare	2		
1.1.18 Applicare conoscenze di base di salutogenesi durante la consulenza	3	1.1.18 Commentare i fondamenti di salutogenesi	2		
1.1.19 Fornire servizi di salutogenesi	3	1.1.19 Spiegare le attività nell'ambito della salutogenesi	2		
1.1.20 Sviluppare consigli individuali per la salute	5	1.1.20 Sviluopare consigli individuali per la salute	5		

Obiettivi di valutazione Azienda di tirocinio	Tass.	Obiettivi di valutazione Scuola professionale	Tass.	Obiettivi di valutazione Corsi interaziendali	Tass.
1.1.21 Fornire dispositivi medici per assistenza malati e prevenzione, nonché riabilitazione, durante la consulenza	3	1.1.21 Commentare i dispositivi medici per assistenza malati e prevenzione, nonché riabilitazione	2		
		1.1.22 Commentare i fondamenti di scienza dell'alimentazione	2		
1.1.23 Trarre deduzioni e conclusioni per la consulenza sulla base dei fondamenti e delle relazioni di scienza dell'alimentazione	5	1.1.23 Interpretare le relazioni determinate dall'alimentazione	4		
		1.1.24 Commentare i fondamenti dell'ecologia	2		
1.1.25 Trarre deduzioni e conclusioni per la consulenza sulla base dei fondamenti e delle relazioni dell'ecologia	5	1.1.25 Mostrare le relazioni ecologiche	3		
		1.1.26 Commentare i fondamenti di chimica	2		
1.1.27 Trarre deduzioni e conclusioni per la consulenza sulla base dei fondamenti di chimica	5	1.1.27 Mostrare le relazioni chimiche	3		
1.1.28 Spiegare l'utilizzo di prodotti	2				
1.1.29 Sviluppare alternative di intervento	5				
1.1.30 Chiarire la possibilità di una fabbricazione ad hoc durante il colloquio di consulenza	4				
1.1.31 Condurre colloqui di consulenza alla clientela nella seconda lingua nazionale[1]	3	1.1.31 Condurre colloqui di consulenza nella seconda lingua nazionale	3		

[1] Seconda lingua nazionale: tedesco o francese

Obiettivo operativo 1.2	**Cosmetica e benessere** Sulla base dei fondamenti attinenti alla professione in materia di cura del viso e del corpo, il droghiere è in grado di individuare le esigenze della clientela nell'ambito della cosmetica e del benessere ed è motivato a soddisfare i desideri in tal senso.	
	Competenze metodologiche 1.2 Metodi di consulenza e di vendita 1.3 Analisi del caso 1.4 Conduzione del colloquio 1.5 Strategia di informazione e comunicazione 1.8 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo	**Competenze sociali e personali** 2.1 Autonomia e senso di responsabilità 2.2 Sviluppo personale 2.3 Capacità di comunicazione 2.4 Capacità di gestire i conflitti 2.5 Empatia 2.7 Forme comportamentali

Obiettivi di valutazione Azienda di tirocinio		Tass.	Obiettivi di valutazione Scuola professionale		Tass.	Obiettivi di valutazione Corsi interaziendali	Tass.
1.2.1	Trarre deduzioni e conclusioni per la consulenza sulla base dei fondamenti di fisiologia della pelle e organi annessi	5	1.2.1	Commentare i fondamenti di fisiologia della pelle e organi annessi	2		
			1.2.2	Commentare i fondamenti di patofisiologia	2		
1.2.3	Trarre deduzioni e conclusioni per la consulenza sulla base dei fondamenti e delle relazioni di patofisiologia	5	1.2.3	Mostrare le relazioni di patofisiologia	3		
1.2.4	Trarre deduzioni e conclusioni per la consulenza sulla base dei fondamenti di cura del viso e del corpo	5	1.2.4	Commentare i fondamenti di cura del viso e del corpo	2		
1.2.5	Accertare la condizione della pelle e degli organi annessi durante il colloquio di consulenza.	4					
1.2.6	Dedurre misure dalla condizione della pelle e degli organi annessi	5					
1.2.7	Seguire i criteri di triage	3	1.2.7	Spiegare i criteri di triage	2		
1.2.8	Trarre deduzioni e conclusioni per la consulenza sulla base dei fondamenti di chimica	5	1.2.8	Mostrare le relazioni chimiche	3		
1.2.9	Applicare conoscenze di base di cosmetica durante la consulenza	3	1.2.8	Commentare i fondamenti di cosmetica	2		
1.2.10	Fornire servizi di cosmetica	3	1.2.10	Spiegare le attività nell'ambito della cosmetica	2		

Obiettivi di valutazione Azienda di tirocinio	Tass.	Obiettivi di valutazione Scuola professionale	Tass.	Obiettivi di valutazione Corsi interaziendali	Tass.
1.2.11 Sviluppare consigli di cosmetica individuali durante il colloquio di consulenza	5				
1.2.12 Sviluppare alternative di intervento	5				
1.2.13 Chiarire la possibilità di una fabbricazione ad hoc durante il colloquio di consulenza	4				
1.2.14 Condurre colloqui di consulenza alla clientela nella seconda lingua nazionale	3	1.2.13 Condurre colloqui di consulenza nella seconda lingua nazionale	3		

Obiettivo operativo 1.3

Economia domestica
Nel quadro delle disposizioni di legge in materia di prodotti chimici e sulla base dei fondamenti attinenti alla professione per quanto riguarda chimica ed ecologia, il droghiere è in grado di individuare esigenze e problemi della clientela nell'ambito dell'economia domestica e di offrire soluzioni in tal senso.

Competenze metodologiche	Competenze sociali e personali
1.2 Metodi di consulenza e di vendita	2.1 Autonomia e senso di responsabilità
1.3 Analisi del caso	2.2 Sviluppo personale
1.4 Conduzione del colloquio	2.3 Capacità di comunicazione
1.5 Strategia di informazione e comunicazione	2.4 Capacità di gestire i conflitti
1.8 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo	2.5 Empatia
	2.7 Forme comportamentali

Obiettivi di valutazione Azienda di tirocinio	Tass.	Obiettivi di valutazione Scuola professionale	Tass.	Obiettivi di valutazione Corsi interaziendali	Tass.
1.3.1 Trarre deduzioni e conclusioni per la consulenza sulla base dei fondamenti di chimica	5	1.3.1 Mostrare le relazioni chimiche	3		
1.3.2 Trarre deduzioni e conclusioni per la consulenza sulla base dei fondamenti di ecologia	5	1.3.2 Mostrare le relazioni ecologiche	3		
		1.3.3 Commentare i fondamenti di economia domestica e igiene	2		
1.3.4 Trarre deduzioni e conclusioni per la consulenza sulla base dei fondamenti e delle relazioni di economia domestica e igiene	5	1.3.4 Mostrare le relazioni chimiche, fisiche ed ecologiche	3		

Obiettivi di valutazione Azienda di tirocinio	Tass.	Obiettivi di valutazione Scuola professionale	Tass.	Obiettivi di valutazione Corsi interaziendali	Tass.
1.3.5 Fornire servizi di economia domestica	3				
1.3.6 Applicare l'ordinanza sulle necessarie conoscenze specialistiche per la fornitura di sostanze e preparati particolarmente pericolosi	3	1.3.6 Commentare l'obbligo di consulenza ai sensi dell'ordinanza sulle necessarie conoscenze specialistiche per la fornitura di sostanze e preparati particolarmente pericolosi	2		
1.3.7 Applicare le misure di sicurezza rilevanti	3	1.3.7 Commentare i fondamenti di diritto in materia di prodotti chimici	2		
1.3.8 Sviluppare alternative di intervento	5				
1.3.9 Condurre colloqui di consulenza alla clientela nella seconda lingua nazionale	3	1.3.9 Condurre colloqui di consulenza nella seconda lingua nazionale	3		

Obiettivo operativo 1.4	**Prodotti e apparecchiature** Il droghiere utilizza prodotti ed apparecchiature in modo corretto e a regola d'arte.	
	Competenza metodologica 1.2 Metodi di consulenza e di vendita 1.3 Analisi del caso 1.4 Conduzione del colloquio	**Competenze sociali e personali** 2.1 Autonomia e senso di responsabilità 2.3 Capacità di comunicazione 2.4 Capacità di gestire i conflitti 2.5 Empatia 2.7 Forme comportamentali

Obiettivi di valutazione Azienda di tirocinio	Tass.	Obiettivi di valutazione Scuola professionale	Tass.	Obiettivi di valutazione Corsi interaziendali	Tass.
1.4.1 Dimostrare utilizzo e misure precauzionali di apparecchiature con i relativi prodotti secondo le direttive aziendali	3				
1.4.2 Applicare le direttive interne per il noleggio di apparecchi	3				
1.4.3 Assicurare il funzionamento degli apparecchi in conformità alle direttive aziendali	3				

2 Vendita

Obiettivo fondamentale	**Il droghiere vende prodotti e servizi. La trattativa di vendita si orienta alle esigenze della clientela della drogheria. Il droghiere conosce perfettamente i fondamenti della tecnica di vendita e della comunicazione.**

Obiettivo operativo 2.1	**Atto di vendita** Sulla base del colloquio con il cliente, il droghiere è in grado di condurre l'atto di vendita in modo professionale, convincente e corretto.	
	Competenza metodologica 1.2 Metodi di consulenza e di vendita 1.3 Analisi del caso 1.4 Conduzione del colloquio 1.8 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo	**Competenze sociali e personali** 2.1 Autonomia e senso di responsabilità 2.2 Sviluppo personale 2.3 Capacità di comunicazione 2.4 Capacità di gestire i conflitti

Obiettivi di valutazione Azienda di tirocinio		Tass.	Obiettivi di valutazione Scuola professionale	Tass.	Obiettivi di valutazione Corsi interaziendali		Tass.
2.1.1	Creare un contatto aperto e cortese con il cliente	3			2.1.1	Creare un contatto con la clientela aperto e cortese	3
2.1.2	Determinare la richiesta del cliente mediante opportuna tecnica di formulazione delle domande	3			2.1.2	Determinare la richiesta del cliente mediante opportuna tecnica di formulazione delle domande	3
2.1.3	Adottare la presentazione personale dei prodotti	3			2.1.3	Dimostrare la presentazione personale dei prodotti	3
2.1.4	Attuare criteri qualitativi nel processo di prestazione del servizio secondo le direttive aziendali	3			2.1.4	Commentare i criteri qualitativi nel processo di prestazione del servizio	2
2.1.5	Applicare i fondamenti della comunicazione nella vendita	3			2.1.5	Applicare i fondamenti della comunicazione	3
2.1.6	Dedurre i comportamenti sulla base della tipologia della clientela	5			2.1.6	Dedurre i comportamenti sulla base della tipologia della clientela	5
2.1.7	Applicare la tecnica di ascolto attivo durante la vendita	3			2.1.7	Applicare la tecnica di ascolto attivo	3
2.1.8	Condurre attivamente il colloquio di vendita	3			2.1.8	Acquisire opportunità di conduzione attiva del colloquio	3
2.1.9	Adottare un comportamento comprensivo e realistico durante il colloquio con il cliente	3			2.1.9	Applicare i fondamenti dell'empatia	3
2.1.10	Impiegare consapevolmente l'effetto della personalità nella vendita	3			2.1.10	Impiegare consapevolmente l'effetto della personalità nella vendita	3

Obiettivi di valutazione Azienda di tirocinio	Tass.	Obiettivi di valutazione Scuola professionale	Tass.	Obiettivi di valutazione Corsi interaziendali	Tass.
2.1.11 Mostrare il vantaggio per il cliente sulla base degli argomenti di vendita	5			2.1.11 Mostrare il vantaggio per il cliente sulla base degli argomenti di vendita	5
2.1.12 Attuare la struttura della vendita concettuale	3			2.1.12 Commentare la struttura della vendita concettuale	2
2.1.13 Applicare le regole di conclusione della vendita in modo conforme alla situazione	3			2.1.13 Applicare le regole di conclusione della vendita in modo conforme alla situazione	3
2.1.14 Applicare le regole di incasso in modo conforme alla situazione	3				
2.1.15 Applicare il trattamento efficace dei reclami secondo le direttive interne e in modo conforme alla situazione	3			2.1.15 Commentare il trattamento efficace dei reclami	2
2.1.16 Applicare le regole della vendita telefonica secondo le direttive interne e in modo conforme alla situazione	3			2.1.16 Commentare le regole della vendita telefonica	2

Obiettivo operativo 2.2	**Approccio di economia aziendale, a livello teorico e operativo** Nella vendita il droghiere è in grado di pensare ed agire all'insegna dei principi di economia aziendale.	
	Competenza metodologica 1.1 Pianificazione e tecniche di lavoro 1.3 Analisi del caso 1.4 Conduzione del colloquio 1.8 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo	**Competenze sociali e personali** 2.1 Autonomia e senso di responsabilità 2.2 Sviluppo personale 2.3 Capacità di comunicazione 2.4 Capacità di gestire i conflitti 2.8 Capacità di lavorare sotto pressione

Obiettivi di valutazione Azienda di tirocinio	Tass.	Obiettivi di valutazione Scuola professionale	Tass.	Obiettivi di valutazione Corsi interaziendali	Tass.
2.2.1 Fornire ulteriori vendite	3			2.2.1 Commentare le possibilità di vendita ulteriore	2
2.2.2 Proporre servizi supplementari	3				
2.2.3 Applicare i fondamenti di calcolo specifici per la professione	3	2.2.3 Applicare i fondamenti di calcolo specifici per la professione [2]	3		
2.2.4 Dedurre misure opportune da statistiche di vendita semplici	5	2.2.4 Interpretare statistiche di vendita semplici [3]	4		

[2] Insegnamento impartito nella disciplina didattica "Organizzazione operativa"
[3] Insegnamento impartito nella disciplina didattica "Gestione merce"

3 Fabbricazione prodotti

Obiettivo fondamentale	**La fabbricazione di prodotti interni riveste un'importanza determinante per la differenziazione e il posizionamento della drogheria. Questa comprende la fabbricazione di medicamenti in base ad una formula propria (specialità della casa) secondo le regole della buona prassi di fabbricazione di medicamenti in piccole quantità e di altri prodotti. Per adempiere a tali compiti il droghiere conosce perfettamente le tecniche di fabbricazione e agisce nel quadro delle disposizioni di legge.**

Obiettivo operativo 3.1	**Fabbricazione di medicamenti da tenere in stock e fabbricazione di medicament ad hoc** Il droghiere è in grado di fabbricare medicamenti in base ad una formula propria (specialità della casa), in conformità al Sistema Assicurazione Qualità (SAQ drogheria), sia ad hoc e sia da tenere in stock.	
	Competenza metodologica 1.1 Pianificazione e tecniche di lavoro 1.7 Comportamento ecologico	**Competenze sociali e personali** 2.1 Autonomia e senso di responsabilità 2.6 Lavoro di gruppo

Obiettivi di valutazione Azienda di tirocinio	Tass.	Obiettivi di valutazione Scuola professionale	Tass.	Obiettivi di valutazione Corsi interaziendali	Tass.
3.1.1 Adottare i requisiti di igiene personale	3			3.1.1 Adottare i requisiti di igiene personale	3
3.1.2 Adottare i requisiti igienici per il posto di lavoro prima di iniziare il lavoro	3			3.1.2 Adottare i requisiti igienici per il posto di lavoro prima di iniziare il lavoro	3
3.1.3 Applicare le direttive per un lavoro accurato, preciso e sicuro	3			3.1.3 Applicare le direttive per un lavoro accurato, preciso e sicuro	3
3.1.4 Applicare le regole della buona prassi di fabbricazione di prodotti ad hoc e per la fabbricazione di prodotti da tener in stock	3			3.1.4 Applicare le regole della buona prassi di fabbricazione di prodotti ad hoc e per la fabbricazione di prodotti da tener in stock	3
3.1.5 Verificare l'identità di principi attivi e additivi	3			3.1.5 Verificare l'identità di principi attivi e additivi	3
3.1.6 Dedurre l'utilizzo appropriato di principi attivi e additivi in base alle caratteristiche	5			3.1.6 Dedurre l'utilizzo appropriato di principi attivi e additivi in base alle caratteristiche	5
3.1.7 Sviluppare ricette per la fabbricazione ad hoc e per la fabbricazione di prodotti da tener in stock	5				
3.1.8 Applicare i fondamenti di calcolo scientifico	3	3.1.8 Applicare i fondamenti di calcolo scientifico [4]	3	3.1.8 Applicare i fondamenti di calcolo scientifico	3
3.1.9 Al termine del lavoro, applicare le disposizioni in materia di pulizia per gli apparecchi e il posto di lavoro	3			3.1.9 Al termine del lavoro, applicare le disposizioni in materia di pulizia per gli apparecchi e il posto di lavoro	3

[4] Insegnamento impartito nella disciplina didattica "Consulenza" (sezione Chimica)

Obiettivi di valutazione Azienda di tirocinio	Tass.	Obiettivi di valutazione Scuola professionale	Tass.	Obiettivi di valutazione Corsi interaziendali	Tass.
3.1.10 Assicurare la tracciabilità dei prodotti fabbricati	3			3.1.10 Assicurare la tracciabilità dei prodotti fabbricati	3

Obiettivo operativo 3.2

Fabbricazione di prodotti cosmetici e di economia domestica
Il droghiere è in grado di fabbricare prodotti per la cosmesi, il benessere e l'economia domestica in conformità al Sistema Assicurazione Qualità (SAQ drogheria).

Competenza metodologica	Competenze sociali e personali
1.1 Pianificazione e tecniche di lavoro	2.1 Autonomia e senso di responsabilità
1.7 Comportamento ecologico	2.6 Lavoro di gruppo

Obiettivi di valutazione Azienda di tirocinio	Tass.	Obiettivi di valutazione Scuola professionale	Tass.	Obiettivi di valutazione Corsi interaziendali	Tass.
3.2.1 Adottare i requisiti di igiene personale	3			3.2.1 Adottare i requisiti di igiene personale	3
3.2.2 Applicare le direttive per un lavoro accurato, preciso e sicuro	3			3.2.2 Applicare le direttive per un lavoro accurato, preciso e sicuro	3
3.2.3 Applicare le disposizioni/ricette attuali per la fabbricazione di prodotti per la cosmesi, il benessere e l'economia domestica	3			3.2.3 Applicare le disposizioni/ricette attuali per la fabbricazione di prodotti per la cosmesi, il benessere e l'economia domestica	3
3.2.4 Verificare l'identità di materie prime e additivi	3			3.2.4 Verificare l'identità di materie prime e additivi	3
3.2.5 Dedurre l'utilizzo appropriato di materie prime e additivi in base alle caratteristiche	5			3.2.5 Dedurre l'utilizzo appropriato di materie prime e additivi in base alle caratteristiche	5
3.2.6 Applicare i fondamenti di calcolo scientifico	3	3.1.8 Applicare i fondamenti di calcolo scientifico [5]	3	3.2.6 Applicare i fondamenti di calcolo scientifico	3
3.2.7 Al termine del lavoro, applicare le disposizioni in materia di pulizia per gli apparecchi e il posto di lavoro	3			3.2.7 Al termine del lavoro, applicare le disposizioni in materia di pulizia per gli apparecchi e il posto di lavoro	3
3.2.8 Assicurare la tracciabilità dei prodotti fabbricati	3			3.2.8 Assicurare la tracciabilità dei prodotti fabbricati	3

[5] Insegnamento impartito nella disciplina didattica "Consulenza" (sezione Chimica)

4 Gestione merce

Obiettivo fondamentale	**La gestione merce rappresenta un importante processo di lavoro interno che favorisce la redditività della drogheria e la soddisfazione del cliente. È pertanto importante che il droghiere si occupi della gestione merce in conformità alla politica aziendale e tenendo conto dei principi di economia aziendale.**

Obiettivo operativo 4.1	**Flusso della merce** Il droghiere è in grado di ottimizzare il flusso della merce in base a regole interne.	
	Competenza metodologica 1.1 Pianificazione e tecniche di lavoro 1.3 Analisi del caso 1.7 Comportamento ecologico 1.8 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo 1.9 Pensiero sistemico	**Competenze sociali e personali** 2.1 Autonomia e senso di responsabilità 2.2 Sviluppo personale 2.8 Capacità di lavorare sotto pressione

Obiettivi di valutazione Azienda di tirocinio		Tass.	Obiettivi di valutazione Scuola professionale		Tass.	Obiettivi di valutazione Corsi interaziendali		Tass.
4.1.1	Applicare i fondamenti di flusso interno della merce specifici dell'azienda	3	4.1.1	Applicare i fondamenti del flusso di merce	2	4.1.1	Applicare i fondamenti del flusso di merce	2
4.1.2	Pianificare il processo di flusso interno della merce secondo le direttive aziendali	5						
4.1.3	Applicare i fondamenti di calcolo specifici per la professione	3	4.1.3	Applicare i fondamenti di calcolo specifici per la professione	3			
4.1.4	Interpretare statistiche semplici di flusso merce	4	4.1.4	Interpretare statistiche semplici di flusso merce	4			
4.1.5	Applicare il regolamento per resi in conformità a regole interne e disposizioni dei fornitori	3						
4.1.6	Seguire le disposizioni e le raccomandazioni per lo smaltimento di rifiuti speciali	3	4.1.6	Commentare i criteri per la separazione di prodotti chimici	2	4.1.6	Seguire le disposizioni e le raccomandazioni per lo smaltimento di rifiuti speciali	3
4.1.7	Effettuare la prezzatura dei prodotti	3						
4.1.8	Controllare le scorte di merce	3						
4.1.9	Rilevare eventuali differenze nelle scorte di merce	3						
4.1.10	Controllare e assicurare l'idoneità dei prodotti alla commercializzazione	3						

Obiettivo operativo 4.2	**Assortimento prodotti** Il droghiere è in grado di gestire l'assortimento prodotti a lui assegnato in conformità alle direttive aziendali in materia di qualità.	
	Competenza metodologica 1.1 Pianificazione e tecniche di lavoro 1.3 Analisi del caso 1.8 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo 1.9 Pensiero sistemico	**Competenze sociali e personali** 2.1 Autonomia e senso di responsabilità 2.2 Sviluppo personale 2.8 Capacità di lavorare sotto pressione

Obiettivi di valutazione Azienda di tirocinio	Tass.	Obiettivi di valutazione Scuola professionale	Tass.	Obiettivi di valutazione Corsi interaziendali	Tass.
4.2.1 Applicare i fondamenti specifici aziendali della disposizione merce	3				
4.2.2 Adattare l'assortimento in conformità alle esigenze e alla domanda della clientela, seguendo le direttive aziendali	3				
4.2.3 Interpretare statistiche di assortimento semplici secondo le direttive aziendali	4				
4.2.4 Applicare la politica di assortimento e dei prezzi all'assortimento prodotti a lui assegnato secondo le direttive aziendali	3				

Obiettivo operativo 4.3	**Contatto con i fornitori** Il droghiere è in grado di curare i contatti con i fornitori.	
	Competenza metodologica 1.3 Analisi del caso 1.4 Conduzione del colloquio 1.5 Strategie di informazione e comunicazione	**Competenze sociali e personali** 2.1 Autonomia e senso di responsabilità 2.3 Capacità di comunicazione 2.4 Capacità di gestire i conflitti 2.7 Forme comportamentali

Obiettivi di valutazione Azienda di tirocinio	Tass.	Obiettivi di valutazione Scuola professionale	Tass.	Obiettivi di valutazione Corsi interaziendali	Tass.
4.3.1 Interpretare statistiche semplici relative ai fornitori	4	4.3.1 Stilare statistiche semplici	3		
4.3.2 Curare i contatti con i fornitori in modo cortese e collaborativo	3				
4.3.3 Tener conto delle condizioni dei fornitori	3				

5 Promozione vendite e pubblicità

Obiettivo fondamentale	**In qualità di negozio specializzato per salute, cosmesi, benessere ed economia domestica, la drogheria è soggetta alla concorrenza costante nel mercato. Al fine di ottenere la fedeltà dei clienti in tale situazione, il droghiere mette in atto semplici attività di marketing.**

Obiettivo operativo 5.1	**Promozione vendite e presentazione della merce** Il droghiere è motivato e in grado di attuare in maniera creativa misure di promozione vendite e direttive di presentazione della merce.	
	Competenza metodologica 1.1 Pianificazione e tecniche di lavoro 1.5 Strategia di informazione e comunicazione 1.8 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo 1.10 Tecniche di presentazione	**Competenze sociali e personali** 2.1 Autonomia e senso di responsabilità 2.2 Sviluppo personale 2.3 Capacità di comunicazione 2.6 Lavoro di gruppo

Obiettivi di valutazione Azienda di tirocinio	Tass.	Obiettivi di valutazione Scuola professionale	Tass.	Obiettivi di valutazione Corsi interaziendali	Tass.
5.1.1 Attuare misure di promozione vendite specifiche per gruppi di clienti, servendosi di strumenti adeguati	3			5.1.1 Spiegare gli strumenti adeguati per le misure di promozione vendite specifiche per gruppi di clienti	2
5.1.2 Applicare i fondamenti della presentazione merce	3			5.1.2 Spiegare i fondamenti della presentazione merce	2

Obiettivo operativo 5.2	**Misure pubblicitarie** Il droghiere è in grado di attuare misure pubblicitarie mirate.	
	Competenza metodologica 1.1 Pianificazione e tecniche di lavoro 1.8 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo 1.10 Tecniche di presentazione	**Competenze sociali e personali** 2.2 Sviluppo personale 2.3 Capacità di comunicazione 2.6 Lavoro di gruppo

Obiettivi di valutazione Azienda di tirocinio	Tass.	Obiettivi di valutazione Scuola professionale	Tass.	Obiettivi di valutazione Corsi interaziendali	Tass.
5.2.1 Applicare singoli strumenti pubblicitari	3			5.2.1 Spiegare i fondamenti della pubblicità	2
5.2.2 Attuare misure pubblicitarie mirate	3				

Obiettivo operativo 5.3	**Fidelizzazione del cliente** Il droghiere è motivato e in grado di applicare il piano esistente per la fidelizzazione del cliente.	
	Competenza metodologica 1.1 Pianificazione e tecniche di lavoro 1.5 Strategia di informazione e comunicazione 1.8 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo	**Competenze sociali e personali** 2.1 Autonomia e senso di responsabilità 2.3 Capacità di comunicazione

Obiettivi di valutazione Azienda di tirocinio		Tass.	Obiettivi di valutazione Scuola professionale	Tass.	Obiettivi di valutazione Corsi interaziendali		Tass.
5.3.1	Seguire il cliente successivamente alla conclusione della vendita	3			5.3.1	Spiegare le possibilità di assistenza al cliente successivamente alla conclusione della vendita	2
5.3.2	Applicare il sistema di fidelizzazione del cliente esistente	3			5.3.2	Descrivere i sistemi di fidelizzazione del cliente	2

6 Organizzazione aziendale

Obiettivo fondamentale	**L'impiego proficuo dei processi aziendali riveste una grande importanza per la drogheria. Il droghiere utilizza in modo efficiente strumenti ausiliari del Sistema Assicurazione Qualità (SAQ drogheria), della tecnologia informatica e le necessarie tecniche di lavoro ed organizzative.**

Obiettivo operativo 6.1

Sistema di gestione della merce e di cassa
Il droghiere è in grado di utilizzare e curare il sistema di gestione della merce e di cassa della drogheria.

Competenza metodologica	Competenze sociali e personali
1.1 Pianificazione e tecniche di lavoro 1.8 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo 1.9 Pensiero sistemico	2.1 Autonomia e senso di responsabilità

Obiettivi di valutazione Azienda di tirocinio	Tass.	Obiettivi di valutazione Scuola professionale	Tass.	Obiettivi di valutazione Corsi interaziendali	Tass.
6.1.1 Usare sistema di cassa e terminale carte in conformità alle direttive interne	3				
6.1.2 Applicare le funzioni del sistema di gestione della merce	3				
6.1.3 Curare regolarmente la base di dati del sistema di gestione della merce	3				

Obiettivo operativo 6.2

Organizzazione aziendale e assicurazione qualità
Il droghiere è in grado di applicare i fondamenti dell'organizzazione operativa e dell'assicurazione qualità.

Competenza metodologica	Competenze sociali e personali
1.1 Pianificazione e tecniche di lavoro 1.5 Strategie di informazione e comunicazione 1.7 Comportamento ecologico 1.8 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo	2.1 Autonomia e senso di responsabilità 2.2 Sviluppo personale 2.6 Lavoro di gruppo

Obiettivi di valutazione Azienda di tirocinio	Tass.	Obiettivi di valutazione Scuola professionale	Tass.	Obiettivi di valutazione Corsi interaziendali	Tass.
6.2.1 Descrivere il Sistema Assicurazione Qualità (SAQ drogheria) adeguato alla drogheria	2			6.2.1 Descrivere il Sistema Assicurazione Qualità (SAQ drogheria)	2
6.2.2 Adattare il Sistema Assicurazione Qualità (SAQ drogheria) alla drogheria secondo le istruzioni	5				
6.2.3 Applicare strumenti ausiliari e disposizioni del Sistema Assicurazione Qualità (SAQ drogheria)	3			6.2.3 Applicare strumenti ausiliari e disposizioni del Sistema Assicurazione Qualità (SAQ drogheria)	3

Obiettivi di valutazione Azienda di tirocinio	Tass.	Obiettivi di valutazione Scuola professionale	Tass.	Obiettivi di valutazione Corsi interaziendali	Tass.
6.2.4 Seguire i fondamenti giuridici federali e cantonali e le raccomandazioni rilevanti per la drogheria	3	6.2.4 Descrivere i fondamenti giuridici federali e cantonali rilevanti per la drogheria	2	6.2.4 Descrivere i fondamenti giuridici federali e cantonali e le raccomandazioni rilevanti per la drogheria	2
6.2.5 Seguire le regole dell'organizzazione aziendale	3				
6.2.6 Applicare il software standard in modo conforme alla situazione	3	6.2.6 Applicare il software standard in modo conforme alla situazione	3		
6.2.7 Stilare pianificazioni semplici secondo le direttive aziendali	3	6.2.7 Descrivere i fondamenti dell'organizzazione del lavoro	2		

Obiettivo operativo 6.3	**Economia aziendale** Il droghiere è in grado di comprendere e applicare i fondamenti di economia aziendale.	
	Competenza metodologica 1.1 Pianificazione e tecniche di lavoro 1.8 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo	**Competenze sociali e personali** 2.1 Autonomia e senso di responsabilità

Obiettivi di valutazione Azienda di tirocinio	Tass.	Obiettivi di valutazione Scuola professionale	Tass.	Obiettivi di valutazione Corsi interaziendali	Tass.
6.3.1 Applicare i concetti di cassa/posta/banca specifici dell'azienda	3	6.3.1 Spiegare i concetti di cassa/posta/banca	2		
6.3.2 Applicare conoscenze di base di contabilità debitori e creditori specifiche per l'azienda	3	6.3.2 Spiegare i fondamenti della contabilità debitori e creditori	2		
6.3.3 Applicare conoscenze di base di calcolo specifiche per la professione	3	6.3.3 Applicare i fondamenti di calcolo specifici per la professione	3		
6.3.4 Applicare la politica di assortimento e dei prezzi secondo le direttive aziendali	3				
6.3.5 Trarre conclusioni di economia aziendale da importanti informazioni su prodotti, novità dei prodotti e cambiamenti nell'assortimento	5				

7 Identità professionale e contesto

Obiettivo fondamentale	**Il lavoro proficuo nella drogheria richiede spirito di gruppo, identità professionale e interconnessione con il contesto. Pertanto è importante che in questo contesto il droghiere abbia un comportamento rispettoso e responsabile.**

Obiettivo operativo 7.1	**Team** Il droghiere è motivato a lavorare in un gruppo e a partecipare attivamente al suo sviluppo positivo.	
	Competenza metodologica 1.1 Pianificazione e tecniche di lavoro 1.4 Conduzione del colloquio 1.8 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo	**Competenze sociali e personali** 2.1 Autonomia e senso di responsabilità 2.2 Sviluppo personale 2.3 Capacità di comunicazione 2.4 Capacità di gestire i conflitti 2.6 Lavoro di gruppo

Obiettivi di valutazione Azienda di tirocinio	Tass.	Obiettivi di valutazione Scuola professionale	Tass.	Obiettivi di valutazione Corsi interaziendali	Tass.
7.1.1 Applicare le regole della comunicazione all'interno del gruppo in modo adeguato alla situazione	3				
7.1.2 Inoltrare le informazioni in conformità al flusso di informazioni interno all'azienda	3				
7.1.3 Delegare lavori	5				

Obiettivo operativo 7.2	**Interesse per l'attività e il settore** Il droghiere si prodiga per rappresentare positivamente in pubblico gli interessi dell'attività e il settore.	
	Competenza metodologica 1.4 Conduzione del colloquio 1.8 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo	**Competenze sociali e personali** 2.1 Autonomia e senso di responsabilità 2.3 Capacità di comunicazione 2.4 Capacità di gestire i conflitti 2.7 Forme comportamentali

Obiettivi di valutazione Azienda di tirocinio	Tass.	Obiettivi di valutazione Scuola professionale	Tass.	Obiettivi di valutazione Corsi interaziendali	Tass.
7.2.1 Con la presentazione personale sottolineare l'appartenenza alla drogheria e al settore	3	7.2.1 Commentare l'importanza della drogheria nel contesto di salute, cosmetica e benessere	2		
7.2.2 Descrivere la posizione della drogheria nel contesto del mercato	2	7.2.2 Descrivere la posizione della drogheria nel contesto del mercato	2		

7.2.3	Trasmettere gli interessi della drogheria e del settore	3					
7.2.4	Applicare i fondamenti di etica professionale	3	7.2.4	Descrivere i fondamenti di etica professionale	2		

Obiettivo operativo 7.3	**Tutela dell'ambiente e protezione della salute** Il droghiere pratica la tutela dell'ambiente e la protezione della salute.	
	Competenza metodologica 1.7 Comportamento ecologico 1.8 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo	**Competenze sociali e personali** 2.1 Comportamento autonomo e responsabile

Obiettivi di valutazione Azienda di tirocinio		Tass.	Obiettivi di valutazione Scuola professionale		Tass.	Obiettivi di valutazione Corsi interaziendali		Tass.
7.3.1	Attuare misure di tutela dell'ambiente e protezione della salute	3				7.3.1	Attuare misure di tutela dell'ambiente e protezione della salute	3
7.3.2	Applicare le regole della sicurezza sul lavoro e di pronto soccorso	3				7.3.2	Applicare le regole della sicurezza sul lavoro e di pronto soccorso	3

Obiettivo operativo 7.4	**Formazione della conoscenza** Il droghiere è motivato e in grado di formarsi, di trasmettere e collegare le conoscenze.	
	Competenza metodologica 1.1 Pianificazione e tecniche di lavoro 1.6 Tecniche di apprendimento e di attuazione 1.7 Strategie di informazione e comunicazione	**Competenze sociali e personali** 2.1 Autonomia e senso di responsabilità 2.2 Sviluppo personale 2.3 Capacità di comunicazione

Obiettivi di valutazione Azienda di tirocinio		Tass.	Obiettivi di valutazione Scuola professionale		Tass.	Obiettivi di valutazione Corsi interaziendali		Tass.
7.4.1	Descrivere le possibilità di perfezionamento e formazione continua	2	7.4.1	Descrivere le possibilità di perfezionamento e formazione continua	2			
7.4.2	Acquisire, applicare e collegare le conoscenze in modo responsabile e autonomo	5	7.4.2	Acquisire, applicare e collegare le conoscenze in modo responsabile e autonomo	5			
7.4.3	Stilare un portfolio delle competenze sulla base delle attività e della competenze	3	7.4.3	Dedurre un portfolio delle competenze sulla base delle attività e della competenze	5			
7.4.4	Riflettere sulla propria attività	4	7.4.4	Applicare i metodi di analisi dell'attività	3			
7.4.5	Determinare informazioni importanti su prodotti, novità e cambiamenti nell'assortimento	3						
7.4.6	Giudicare i problemi	6	7.4.6	Giudicare i problemi	6			

Parte B Tabella delle lezioni

Disciplina didattica	Numero di lezioni	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno
INSEGNAMENTO PROFESSIONALE	**1280**	**560**	**320**	**200**	**200**
Consulenza	**1080**	**480**	**280**	**160**	**160**
Farmacologia/Patofisiologia	240				
Fitoterapia/Farmacognosia	120				
Alimentazione/Medicina empirica/Salutogenesi	160				
Biologia umana	120				
Chimica/Ecologia/Economia domestica	200				
Cosmetica/Igiene/Medicinali	80				
Seconda lingua nazionale specifica per la professione [6]	160				
Gestione merce	**40**	**40**			
Organizzazione aziendale	**80**	**40**	**40**		
Identità professionale e contesto	**80**			**40**	**40**
INSEGNAMENTI DI CULTURA GENERALE	**480**	**80**	**160**	**120**	**120**
SPORT	**240**	**80**	**80**	**40**	**40**
TOTALE	**2000**	**720**	**560**	**360**	**360**
Giorni di scuola alla settimana nel 1° semestre		**2**	**2 o 1,5**	**1**	**1**
Giorni di scuola alla settimana nel 2° semestre		**2**	**1 o 1,5**	**1**	**1**

[6] Seconda lingua nazionale: tedesco o francese

Parte C Organizzazione, ripartizione e durata dei corsi interaziendali

1. Organi responsabili
Organo responsabile dei corsi sono le sezioni dell'Associazione svizzera dei droghieri. Come fondamento si applica il regolamento di organizzazione "Corsi interaziendali" dell'Associazione svizzera dei droghieri.

2. Organi
Gli organi dei corsi interaziendali sono la commissione di vigilanza e le commissioni dei corsi. Ai cantoni e alle scuole professionali viene concessa un'adeguata rappresentanza.

3. Convocazione/Organizzazione
Gli operatori del corso organizzano convocazioni personali, previo accordo con l'autorità cantonale competente. Tali convocazioni vengono inoltrate alle aziende all'attenzione delle persone in formazione.
La frequenza dei corsi interaziendali è obbligatoria. Qualora le persone in formazione, per motivi non dipendenti dalla loro volontà (malattia o infortunio comprovati da certificato medico) non potessero partecipare ai corsi interaziendali, il formatore è tenuto a comunicare immediatamente per iscritto il motivo dell'assenza all'operatore, all'attenzione dell'autorità cantonale.

4. Durata, date e temi

Anno di tirocinio	Corso	Obiettivo fondamentale	Contenuto	Numero di giornate/ore
1° anno	1	Vendita	Comunicazione, personalità e tipologie di clienti Tecnica di vendita Vantaggi per il cliente e argomenti di vendita/vendita concettuale Speciali situazioni di vendita	3 giornate da 8 ore
2°/3° anno	2	Organizzazione aziendale Identità professionale e contesto	Assicurazione qualità Tutela dell'ambiente e protezione della salute	1 giornata da 8 ore
	3	Gestione merce	Tracciabilità dei prodotti Identità dei prodotti Assicurazione qualità	1 giornata da 8 ore
	4	Fabbricazione prodotti	Assicurazione qualità Esame organolettico Fabbricazione di prodotti cosmetici e di economia domestica Fabbricazione di medicamenti	8 giornate da 8 ore
4° anno	5	Promozione vendite e pubblicità	Strumenti specifici di promozione vendite per gruppi di clienti Misure pubblicitarie Fidelizzazione del cliente	1 giornata da 8 ore
			Totale	**14 giornate da 8 ore**

5. Attestazioni dei competenze dei corsi 3 e 4
Totale 3 attestazioni dei corsi gestione merce e fabbricazione prodotti

6. Vigilanza cantonale
Le autorità competenti dei Cantoni hanno accesso ai corsi in qualsiasi momento.

Parte D Procedura di qualificazione

Il lavoro pratico è effettuato durante la normale attività aziendale nell'azienda di tirocinio o in un'altra attività adeguata. Alle persone in formazione vengono messi a disposizione una postazione di lavoro e le necessarie installazioni in condizioni ineccepibili.

Campi di qualificazione		Obiettivo fondamentale/Tema	Forma/Durata	Durata/Date	Luogo	Ponderazione	
Lavoro pratico						30 %	
		Consulenza Vendita Promozione vendite e pubblicità	Pratica	1,5 ore Fine 8° semestre	Drogheria		Singola
Conoscenze professionali						20 %	
	Voce 1	Consulenza	Scritta	3 ore Fine 8° semestre	Scuola professionale		Singola
	Voce 2	Consulenza	Orale	1 ora Fine 8° semestre			Singola
Cultura generale						20 %	
	In conformità all'ordinanza in merito agli insegnamenti di cultura generale				Scuola professionale		

Conteggio della nota dei luoghi di formazione						30 %	
	Voce 1	Insegnamento professionale	Nota semestrale	1° - 8° semestre	Scuola professionale		Doppia
	Voce 2	Corsi interaziendali 3 + 4	Nota dalle attestazioni di competenza	Corso 3 + 4	Sede dei corsi interaziendali		Singola

Parte E – Approvazione ed entrata in vigore

Il presente piano di formazione entra in vigore il 1.1.2011, con l'approvazione dell'UFFT.

Biel/Bienne, 13.9.2010

Associazione svizzera dei droghieri

sig.

Presidente centrale
Presidente della direzione
sig. Martin Bangerter

sig.

Membro della direzione
Responsabile formazione, perfezionamento e formazione continua
sig. Beat Günther

Il presente piano di formazione viene approvato dall'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia in virtù dell'articolo 10, capoverso 1, dell'Ordinanza sulla formazione professionale di base per droghieri del 20.09.2010.

Berna, 20.09.2010

Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia

sig.

Direttrice
sig. Prof.ssa Dott.ssa Ursula Renold

Allegato

Elenco dei documenti necessari per l'attuazione dell'assicurazione qualità nei tre luoghi di formazione

Documenti	Data	Fonti di riferimento
Ordinanza sulla formazione professionale di base per droghiere AFC	24.11.2017	- Elettronica: Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia (http://www.bbt.admin.ch/) - Stampa: Ufficio federale delle costruzioni e della logistica (http://www.bundespublikationen.admin.ch/
Piano di formazione per droghiere AFC	31.05.2017	download gratuito: www.drogistenverband.ch
Formulario delle votazioni	04.11.2013	SDBB | CSFO Centro svizzero di servizio Formazione professionale/ orientamento professionale, universitario e di carriera Casa dei cantoni, Speichergasse 6, Casella postale 583, 3000 Berna 7 Telefono 031 320 29 00 info@sdbb.ch www.sdbb.ch

Altri documenti sono disponibili in tedesco e francese.

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, l'educazione, 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 Droghiera/Droghiere 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: lista di controllo SECO)	
Cifra	**Lavoro pericoloso** (definizione secondo la lista di controllo SECO)
5a	Lavori che comportano un **notevole pericolo d'incendio o di esplosione**. Lavori con sostanze o preparati che comportano pericoli fisici, ad esempio esplosione o incendio: 4. liquidi infiammabili (H224, H225 – finora R12),
5b	Lavori che comportano un **notevole pericolo d'incendio o di esplosione**.Lavori con agenti chimici che comportano notevoli pericoli fisici: 1. materiali, sostanze e preparati che sotto forma di gas, vapori, fumo o polveri creano con l'aria una miscela infiammabile.
6a	Lavori con **esposizione pericolose** (par via inalatoria – tramite le vie respiratorie, cutanea – tramite la pelle, orale – tramite la bocca) **o** un **rischio di infortuni**. Lavori con sostanze o preparati pericolosi per la salute contrassegnati con almeno una delle seguenti indicazioni di pericolo: 1. tossicità acuta (H300, H310, H330, H301, H311, H331 – finora R23, R24, R26, R27, R28), 2. corrosività cutanea (H314 – finora R34, R35), 3. tossicità specifica per organi bersaglio dopo una singola esposizione (H370, H371 – finora R39, R68), 4. tossicità specifica per organi bersaglio dopo in caso di esposizione ripetuta (H372, H373 – finora R33, R48), 5. sensibilizzazione delle vie respiratorie (H334 – finora R42), 6. sensibilizzazione cutanea (H317 – finora R43),
6b	Lavori con **esposizione pericolose** (par via inalatoria – tramite le vie respiratorie, cutanea – tramite la pelle, orale – tramite la bocca) **o** un **rischio di infortuni**. Lavori che comportano un notevole pericolo di malattia o d'intossicazione: 1. materiali, sostanze e preparati (in particolare gas, vapori, fumi, polveri) che presentano una delle caratteristiche di cui alla lettera 6a. 2. agenti chimici che non rientrano nella legge sui prodotti chimici, come farmaci e cosmetici.

Lavori pericolosi (sulla base delle competenze operative)	**Pericoli**	**Cifre**[8]	**Temi di prevenzione per la formazione/i corsi, l'istruzione e la sorveglianza**	**Misure di accompagnamento attuate dagli specialisti**[7] **in azienda**						
				Formazione/corsi per le persone in formazione			Istruzione delle persone in formazione	Sorveglianza delle persone in formazione		
				Formazione in azienda	Supporto CI	Supporto SP		Costante	Frequente	Occasionale
Gestione di sostanze chimiche e preparati e il relativo smaltimento adeguato	• Incendio, esplosione • Corrosione • Inalazione di vapori • Rischio di avvelenamento	5a 5b 6a 6b	• Prestare attenzione alle informazioni contenute nelle schede di sicurezza e sulle etichette • Formazione sui simboli di pericolo del GHS (Sistema mondiale armonizzato di classificazione ed etichettatura delle sostanze chimiche) e sui pittogrammi • Formazione sulle frasi H e P • Indossare dispositivi di protezione individuali (DPI) adeguati • Protezione della pelle • Riconoscere i rischi e i pericoli di liquidi, solidi e gas facilmente infiammabili • Prassi di lavoro adeguate per la gestione di liquidi, solidi e gas facilmente infiammabili Opuscolo Suva 11030.d "Sostanze pericolose. Tutto quello che è necessario sapere" Prospetto Suva 44074.d "La protezione della pelle sul lavoro"	1° AF	2°/3° AF	1°-4° AF	Attività di formazione sul posto (presentazione ed esercitazione)	1°-2° AF	3° AF	4° AF
Smaltimento di rifiuti speciali	• Incendio, esplosione • Corrosione • Inalazione di vapori • Rischio di avvelenamento	5b 6b	• Prestare attenzione alle informazioni contenute nelle schede di sicurezza e sulle etichette • Riconoscere i rischi e i pericoli di liquidi, solidi e gas facilmente infiammabili • Prassi di lavoro adeguate per la gestione di liquidi, solidi e gas facilmente infiammabili • Indossare dispositivi di protezione individuali (DPI) adeguati • Protezione della pelle Opuscolo Suva 11030.d "Sostanze pericolose. Tutto quello che è necessario sapere" Prospetto Suva 44074.d "La protezione della pelle sul lavoro"	1° AF	2°/3° AF	1°-4° AF	Attività di formazione sul posto (presentazione ed esercitazione)	1°-2° AF	3° AF	4° AF

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

[7] 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).
[8] Cifre secondo la lista di controllo SECO «Lavori pericolosi nella formazione professionale di base».

Le presenti misure di accompagnamento sono state elaborate dalla oml assieme a uno specialista della sicurezza sul lavoro ed entrano in vigore il 1° maggio 2017.

Biel/Bienne, 7 aprile 2017

Associazione svizzera die droghieri

Presidente centrale Presidente della direzione	Vicepresidente Qualifica, esperienza e formazione	Membro della direzione Responsabile Settore e politica
Bangerter Martin	Kunz Bernhard	Huber Elisabeth

Le presenti misure di accompagnamento sono approvate dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI) secondo l'articolo 4 capoverso 4 OLL 5 con il consenso della Segreteria di Stato dell'economia (SECO) accordato il 19 dicembre 2016.

Berna, 18 aprile 2017

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

Jean-Pascal Lüthi
Capodivisione Formazione professionale di base e maturità