
Piano di formazione relativo all'ordinanza sulla formazione professionale di base

Libraia / Libraio

70512

del 14 novembre 2008

Sommario

pagina

A) Competenze operative	2
1 Competenze metodologiche	
2 Competenze sociali e personali	
Tassonomia degli obiettivi di valutazione	
3 Competenze professionali / obiettivi fondamentali, obiettivi operativi e obiettivi di valutazione	
B) Griglia delle lezioni	55
C) Organizzazione, ripartizione e durata dei corsi interaziendali	56
D) Procedura di qualificazione	57
E) Approvazione ed entrata in vigore	59

Allegato:

Elenco della documentazione relativa alla realizzazione della formazione professionale di base

A Competenze operative

1 Competenze metodologiche

L'applicazione delle **competenze metodologiche** consente al libraio un lavoro organizzato e funzionale, un impiego razionale degli strumenti di lavoro e un adempimento mirato dei propri compiti.

1.1 Tecniche di lavoro e risoluzione dei problemi

Per poter far fronte ai compiti di carattere professionale e poter risolvere i problemi, sono necessari un metodo di lavoro chiaro e una certa sistematicità. Per questo i librai applicano diversi metodi e strumenti ausiliari che rendono più razionali lo svolgimento del lavoro. Essi pianificano le fasi del proprio lavoro e le svolgono in modo efficiente e funzionale.

1.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo

Le attività dei librai non possono essere considerate in modo isolato. I librai sono consapevoli degli effetti del loro lavoro per il successo dell'impresa e mettono in pratica i passi necessari nel loro lavoro che permettono lo svolgimento senza attriti dello stesso.

1.3 Strategie d'informazione e di comunicazione

L'applicazione dei mezzi d'informazione e comunicazione è molto importante in libreria. I librai ne sono consapevoli e contribuiscono ad ottimizzare il flusso delle informazioni all'interno dell'azienda con i mezzi più adatti.

1.4 Strategie d'apprendimento

L'apprendimento continuo e l'apertura intellettuale sono importanti per essere all'altezza delle mutevoli esigenze in campo lavorativo e poter progredire.

1.5 Modo di pensare e di operare innovativo

L'apertura alle novità e ai procedimenti non convenzionali, sono competenze importanti per i librai. Essi sono quindi in grado di dare il proprio contributo all'interno del proprio ambiente di lavoro con un atteggiamento innovativo per trovare nuove soluzioni. Essi sono attenti e aperti alle innovazioni e alle nuove tendenze.

1.6 Tecniche di presentazione

Il successo di vendite di una libreria viene notevolmente influenzato dal modo in cui i prodotti e le prestazioni di servizio vengono presentati al cliente. I librai presentano la merce in modo attrattivo e promozionale.

2 Competenze sociali e personali

Le **competenze sociali e personali** permettono al libraio di superare le sfide in modo sicuro e consapevole sia dal punto di vista della comunicazione che all'interno del gruppo. In questo modo essi rafforzano la loro personalità e sono pronti a lavorare sullo sviluppo personale.

2.1 Autonomia e senso di responsabilità

I librai sono corresponsabili dei processi dell'azienda. Essi sono pronti, sotto la propria responsabilità a prendere decisioni e ad agire coscientemente. Badare alla propria salute e a quella dei colleghi è nell'interesse dei librai.

2.2 Apprendimento continuo

La libreria è soggetta a costanti cambiamenti. È indispensabile adeguarsi a esigenze e condizioni estremamente mutevoli. I librai 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 adeguatamente con superiori, colleghi e clienti è molto importante. I librai si sanno immedesimare con le altre persone, sono aperti e pronti al dialogo. Conoscono le regole per una comunicazione verbale e non verbale di successo e la applicano in modo consapevole nell'interesse dell'azienda e del cliente.

2.4 Capacità di gestire i conflitti

Nel lavoro quotidiano, dove sono frequenti contatti con persone di mentalità e opinioni diverse, insorgono spesso situazioni di conflitto. I librai ne sono consapevoli e reagiscono con calma e ponderazione. Partecipano alla discussione, accettano punti di vista diversi, discutono con cognizione di causa e cercano soluzioni costruttive.

2.5 Capacità di lavorare in gruppo

I compiti in ambito professionale e privato possono essere risolti da soli o in gruppo. I librai sono in grado di lavorare in gruppo in modo efficiente e funzionale. Assumono quindi un atteggiamento cooperativo con i superiori e i colleghi e agiscono secondo le regole generali, che sono molto importanti per il lavoro di gruppo.

2.6 Forme comportamentali e modo di presentarsi

Superiori, colleghi e clienti hanno aspettative diverse per quanto concerne il comportamento e lo stile personale. I librai sono consapevoli del loro effetto e si esprimono in modo misurato e cordiale. Sono puntuali, vestiti correttamente, curati e affidabili.

2.7 Capacità di lavorare sotto pressione

I diversi compiti e le procedure di lavoro in libreria sono faticosi. Soddisfare le diverse esigenze implica un affaticamento fisico e mentale. I librai riescono a sopportare la fatica assolvendo i compiti assegnati con calma e riflessione, ma in modo preciso. In situazioni critiche essi sono pronti a prestare un impegno straordinario nell'interesse dell'azienda e sanno avere un occhio di riguardo nei confronti il gruppo di lavoro.

Tassonomia degli obiettivi di valutazione

L'indicazione dei livelli tassonomici accanto agli obiettivi di valutazione serve a determinare il grado di difficoltà o le esigenze. Si distinguono sei livelli di competenze (da C1 a C6) che singolarmente significano:

C1 (sapere)

Riferire informazioni e richiamarle in situazioni analoghe (elencare, menzionare).

Esempio: I librai elencano le diverse tecniche del porre le domande e la loro funzione nel colloquio di vendita.

C2 (comprendere)

Non solo riferire, ma anche comprendere informazioni (spiegare, descrivere, illustrare, mostrare).

Esempio: i librai descrivono le tecniche del colloquio di vendita che facilitano la gestione dei reclami.

C3 (applicare)

Applicare in situazioni diverse informazioni concernenti fatti o contingenze.

Esempio: mi occupo dell'arrivo della merce, ricevo la consegna, tolgo i prodotti commerciali dai pacchi e li sistemo al loro posto in libreria.

C4 (analizzare)

Scomporre dei fatti in singoli elementi, individuare le relazioni e le connessioni fra i vari elementi.

Esempio: I librai analizzano la redditività di diversi gruppi merceologici e valutano misure di miglioramento.

C5 (sintetizzare)

Combinare singoli elementi in un fatto e assemblarli per formare un insieme o la soluzione di un problema.

Esempio: allestisco in modo autonomo tavoli tematici e le vetrine facendo in modo che si rivolgano direttamente al cliente.

C6 (valutare)

Esaminare e valutare determinate informazioni e fatti secondo determinati criteri.

Esempio: allestisco le offerte, calcolo i costi e valuto perciò diverse offerte da parte dei miei partner commerciali.

3 Competenze professionali

Le **competenze professionali** abilitano i librai¹ a risolvere in modo indipendente e competente compiti e problemi nel campo professionale, nonché a soddisfare le mutevoli esigenze della professione e a farvi fronte.

Gli obiettivi fondamentali, operativi e di valutazione, concretizzano le competenze professionali acquisite al termine della formazione professionale di base. Gli obiettivi fondamentali descrivono in modo generico e riassuntivo i campi tematici della formazione, giustificandone l'importanza per i librai. Gli obiettivi operativi concretizzano gli obiettivi fondamentali e descrivono atteggiamenti e caratteristiche di comportamento di ordine generale. Gli obiettivi di valutazione traducono a loro volta gli obiettivi operativi in comportamento concreto che le persone in formazione devono assumere in determinate situazioni. Gli obiettivi fondamentali e operativi valgono per tutti e tre i luoghi di formazione, mentre gli obiettivi di valutazione si riferiscono ai singoli luoghi di formazione: la scuola professionale, l'azienda di tirocinio e i corsi interaziendali.

Oltre alle competenze professionali menzionate nel piano di formazione, vengono promosse anche le competenze metodologiche, sociali e personali. Le persone in formazione raggiungono così le competenze operative relative al profilo professionale, ai sensi dell'articolo 1 della legge sulla formazione professionale. Esse vengono preparate all'apprendimento continuo e viene incoraggiato il loro sviluppo personale.

Per la formazione di libraio, vengono richieste le seguenti competenze professionali sotto forma di obiettivi fondamentali, operativi e di valutazione.

¹ Per una maggiore leggibilità verrà di seguito utilizzata la **forma maschile**, intendendo naturalmente anche le libraie. Per quanto concerne la clientela, verrà utilizzata la forma maschile *cliente*, intendendo anche le clienti.

Sommario	pagina
3.1 Obiettivo fondamentale – consulenza e vendita	8
3.1.1 Obiettivo operativo: consulenza alla clientela	
3.1.2 Obiettivo operativo: colloquio di vendita	
3.1.3 Obiettivo operativo: presentazione della merce e organizzazione dello spazio	
3.1.4 Obiettivo operativo: marketing	
3.2 Obiettivo fondamentale – processi aziendali	15
3.2.1 Obiettivo operativo: software standard	
3.2.2 Obiettivo operativo: gestione della merce	
3.2.3 Obiettivo operativo: ordinazioni	
3.2.4 Obiettivo operativo: rese	
3.2.5 Obiettivo operativo: gestione aziendale	
3.3 Obiettivo fondamentale – bibliografia e ricerca	20
3.3.1 Obiettivo operativo: bibliografie, cataloghi e banche dati	
3.3.2 Obiettivo operativo: motori di ricerca	
3.3.3 Obiettivo operativo: utilizzo competente e sensato	
3.4 Obiettivo fondamentale – assortimento di prodotti in vendita in libreria	24
3.4.1 Obiettivo operativo: assortimento	
3.4.2 Obiettivo operativo: produzione e qualità	
3.4.3 Obiettivo operativo: produzione internazionale del libro	
3.4.4 Obiettivo operativo: fondamenti di collaborazione libraria	
3.4.5 Obiettivo operativo: allestimento dell'assortimento	
3.5 Obiettivo fondamentale – letteratura, cultura e scienza	32
3.5.1 Obiettivo operativo: storia della letteratura e dimestichezza con la letteratura	
3.5.2 Obiettivo operativo: storia, cultura e scienza	
3.6 Obiettivo fondamentale – lingua nazionale locale	35
3.6.1 Obiettivo operativo: lingua, stile e comunicazione	
3.6.2 Obiettivo operativo: dimestichezza con i testi; tecniche di moderazione e di presentazione	

3.7 Obiettivo fondamentale – lingue straniere (seconda lingua nazionale e inglese) 39

- 3.7.1 Obiettivo operativo: conoscenze generali di base
- 3.7.2 Obiettivo operativo: conoscenze professionali di base
- 3.7.3 Obiettivo operativo: cultura delle diverse aree linguistiche

3.8 Obiettivo fondamentale – economia, politica e società 44

- 3.8.1 Obiettivo operativo: contabilità e finanziamento
- 3.8.2 Obiettivo operativo: pensare l'economia aziendale
- 3.8.3 Obiettivo operativo: contesti economici e sociali
- 3.8.4 Obiettivo operativo: principi e normative del diritto

3.1. Obiettivo fondamentale – consulenza e vendita

L'interesse nella vendita e un comportamento flessibile e orientato alla clientela, costituiscono premesse importanti per il successo professionale e aziendale.

I librai padroneggiano l'amministrazione della vendita. Mettono in pratica gli strumenti di promozione delle vendite e guidano il colloquio di vendita in modo professionale e orientato alla clientela. Ascoltano attentamente, intuiscono le necessità dei clienti, consigliano in modo mirato.

3.1.1 Obiettivo operativo – consulenza alla clientela

I librai sono consapevoli dell'importanza di un comportamento orientato al cliente e aspirano a comunicare, consigliare e vendere con successo.

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
3.1.1.1 La comunicazione dei librai è orientata al cliente in ogni situazione (in negozio, al telefono, via mail) (C5 ²)	3.1.1.1 Presto attenzione al cliente e so reagire a seconda della situazione. Adotto un linguaggio adatto al cliente e sono in grado di utilizzare il lessico specialistico in modo comprensibile. (C5)	
3.1.1.2. I librai sanno distinguere la comunicazione verbale da quella non verbale sulla base di esempi pertinenti. (C2)	3.1.1.2 Sono in grado di comunicare in modo verbale e non verbale. So analizzare situazioni tipiche e reagire di conseguenza. (C5)	
3.1.1.3 I librai sanno elencare le diverse tipologie di clienti, dimostrando che ogni gruppo presenta necessità diverse. (C2)	3.1.1.3 So interpretare le caratteristiche e i bisogni delle diverse tipologie di clienti. Allo stesso tempo sono in grado di descrivere la clientela obiettivo e so distinguere la clientela fissa da quella di passaggio.(C2)	

² La spiegazione della scala C da 1 a 6 corredata di esempi si trova alla pagina 4.

	<p>3.1.1.4 Sono in grado di accertare e soddisfare i desideri dei clienti. So dirigere la mia contrattazione verso i bisogni e i desideri dei miei clienti. (C4)</p>	
<p>3.1.1.5 I librai sanno indicare le diverse possibilità di offerta di prestazioni di servizio e sanno dimostrare la loro utilità per la fidelizzazione della clientela. (C2)</p>	<p>3.1.1.5 So elencare le prestazioni di servizio della mia azienda e sono in grado di applicarle in modo sensato e utile in azienda. (C3)</p>	
<p>3.1.1.6 I librai sono in grado di descrivere il sistema dei prezzi del ramo. (C2)</p>	<p>3.1.1.6 So spiegare il sistema dei prezzi del ramo, sono in grado di sostenere una discussione sui prezzi utilizzando argomentazioni fondate e sono in grado di controbattere alle obiezioni. (C5)</p>	

Competenze metodologiche

- 1.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo
- 1.3 Strategie d'informazione e di comunicazione

Competenze sociali e personali

- 2.6 Forme comportamentali e modo di presentarsi
- 2.7 Capacità di lavorare sotto pressione

3.1.2 Obiettivo operativo – colloquio di vendita

I librai sono coscienti dell'importanza del loro comportamento per un colloquio di vendita di successo. Sono in grado di servire e consigliare i clienti con necessità diverse, in situazioni diverse, in modo indipendente e responsabile.

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
3.1.2.1 I librai sono consapevoli dell'importanza della prima impressione. Con l'aiuto di esempi sanno indicare i fattori determinanti per la prima impressione. (C2)	3.1.2.1 Sono consapevole del significato e dell'importanza della prima impressione nel mio lavoro quotidiano. Mi attengo quindi alle regole dell'azienda per fare una buona impressione al cliente. (C3)	
	3.1.2.2 Conosco e soddisfo gli standard di approccio e comportamento della mia azienda di tirocinio. (C3)	
3.1.2.3 I librai sanno indicare gli elementi e le fasi necessari per un colloquio di vendita di successo. (C2)	3.1.2.3 Sono in grado di iniziare con successo un colloquio di vendita e di costruirlo in modo logico. (C3)	
3.1.2.4 I librai sanno indicare le diverse tecniche utilizzate per porre le domande e la loro funzione all'interno del colloquio di vendita. (C1)	3.1.2.4 So mettere in pratica le diverse tecniche utilizzate per porre le domande in modo mirato e con successo. (C3)	
3.1.2.5 I librai sanno indicare le diverse tecniche di argomentazione e la loro funzione all'interno del colloquio di vendita. (C1)	3.1.2.5 Sono in grado di reagire con successo alle obiezioni, portando argomentazioni valide. (C5)	

3.1.2.6 I librai sanno descrivere le regole per servire contemporaneamente più clienti. Con l'aiuto di esempi, danno suggerimenti per la messa in pratica. (C2)	3.1.2.6 Sono in grado di servire contemporaneamente più clienti , mettendo in pratica le varie regole. (C3)	
3.1.2.7 I librai sanno indicare l'importanza di una vendita efficace con l'aiuto di esempi. (C2)	3.1.2.7 Sono in grado di mettere in pratica le mie conoscenze con competenza per vendere in modo efficace. (C3)	
3.1.2.8 I librai sanno indicare l'importanza delle vendite supplementari con l'aiuto esempi. (C2)	3.1.2.8 So applicare in modo sensato e con successo la tecnica necessaria per effettuare vendite supplementari. (C3)	
	3.1.2.9 Sono in grado di concludere con successo un colloquio di vendita. (C3)	
	3.1.2.10 So utilizzare il sistema di cassa della mia azienda in modo corretto. (C3)	
3.1.2.11 I librai sanno agire con cautela in determinate situazioni e sanno spiegare le diverse tecniche utili a diminuire lo stress. (C3)	3.1.2.11 So indicare i diversi fattori di disturbo, quali i problemi tecnici, lo stress, le situazioni particolari, che potrebbero avere un'influenza negativa sul mio colloquio di vendita. In ogni situazione sono in grado di agire nell'interesse del cliente. (C5)	
3.1.2.12 I librai sanno descrivere i principi e le tecniche di vendita che facilitano la gestione dei reclami dei clienti. (C2)	3.1.2.12 Sono in grado di gestire i reclami dei clienti in modo corretto, seguendo le indicazioni dell'azienda. (C5)	

	3.1.2.13 So trattare con professionalità i clienti titubanti, difficili ed esigenti. (C5).	
	3.1.2.14 Sono in grado di capire quando necessito di un sostegno e so a chi mi devo rivolgere. (C3)	
3.1.2.15 I librai sanno indicare le conseguenze economiche e giuridiche dei furti. (C2)	3.1.2.15 So indicare le misure da adottare per evitare i furti nei negozi e le so applicare nel mio ambiente di lavoro. (C3)	
	3.1.2.16 Affronto con consapevolezza il colloquio di vendita e recepisco i commenti dei miei collaboratori in modo costruttivo. (C4)	

Competenze metodologiche

- 1.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo
- 1.4 Strategie d'apprendimento

Competenze sociali e personali

- 2.3 Capacità di comunicare
- 2.4 Capacità di lavorare in gruppo
- 2.6 Forme comportamentali e modo di presentarsi

3.1.3 Obiettivo operativo – presentazione della merce e organizzazione dello spazio		
I librai conoscono le basi del marketing e sono consapevoli della loro importanza per il successo dell'azienda. Essi sanno mettere in pratica opportunità e metodi adeguati prendendo in considerazione tutti i dettagli.		
Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
3.1.3.1 I librai sanno indicare, con l'aiuto di esempi, come l'esposizione della merce e l'organizzazione dello spazio possano influire sul successo della vendita . (C2)	3.1.3.1 So allestire in modo indipendente tavoli tematici e vetrine finalizzati alla clientela. (C5)	3.1.3.1 I librai sono in grado di incrementare le vendite effettuando un' esposizione finalizzata alla clientela, disponendo in modo ottimale gli spazi e allestendo vetrine attuali e accattivanti. (C5)
3.1.3.2 I librai sanno spiegare come applicare le diverse tecniche di presentazione della merce descrivendone i vantaggi. (C2)		

Competenze metodologiche

- 1.5 Pensare ed operare in modo innovativo
- 1.6 Tecniche di presentazione

Competenze sociali e personali

- 2.1 Autonomia e senso di responsabilità
- 2.2 Apprendimento continuo
- 2.5 Capacità di lavorare in gruppo

3.1.4 Obiettivo operativo – marketing

I librai sono consapevoli dell'importanza del marketing per il successo dell'azienda. Essi sanno mettere in pratica opportunità, metodi e principi adeguati con cognizione di causa.

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
3.1.4.1 I librai sanno indicare principi ed elementi del marketing solitamente applicati in una libreria. (C2)	3.1.4.1 Sono in grado di assumere semplici compiti di marketing creati in ambito POS, di organizzare presentazioni, di condurle e di applicare i mezzi pubblicitari più adatti. (C3)	
3.1.4.2 I librai sono in grado di creare il marketing-mix di un prodotto. Sanno definire il prodotto e i servizi, come pure la politica di vendita, quella dei prezzi e della comunicazione. Sanno motivare le loro affermazioni (C5)	3.1.4.2 Con l'aiuto di due esempi significativi presi dalla mia azienda, dimostro le mie riflessioni sul marketing-mix e le valuto secondo la loro efficacia. (C6)	
3.1.4.3 I librai sanno descrivere gli strumenti di promozione alla vendita e, con l'aiuto di esempi, ne dimostrano i vantaggi in libreria. (C2)	3.1.4.3 So applicare in modo mirato gli strumenti dell'azienda per la promozione delle vendite. (C3)	
3.1.4.4 I librai sanno spiegare, con l'aiuto di esempi significativi, le strategie di marketing, la penetrazione nel mercato, lo sviluppo del mercato, lo sviluppo del prodotto e la diversificazione. (C2)	3.1.4.4 Per quanto concerne la mia azienda sono in grado di illustrare le possibilità di inserire nell'assortimento prodotti nuovi per inglobare nuovi gruppi di clienti. (C3)	

Competenze metodologiche :

- 1.3 Strategie d'informazione e di comunicazione
- 1.5 Pensare ed operare in modo innovativo

Competenze sociali e personali

- 2.2 Apprendimento continuo
- 2.7 Capacità di lavorare sotto pressione

3.2 Obiettivo fondamentale – processi aziendali

Per il successo economico e l'allestimento dell'assortimento è importante che siano sempre disponibili in negozio e in magazzino prodotti ad alta vendibilità nella quantità ottimale e a condizioni di mercato eque.

I librai sanno stabilire il fabbisogno attuale e futuro di prodotti, sanno acquistare con consapevolezza dei costi, sanno immagazzinare in modo ottimale e sanno sbrigare l'amministrazione della vendita con efficienza, tenendo conto del fatto che ordinazioni, acquisti, immagazzinamento e vendita devono essere coordinati.

3.2.1 Obiettivo operativo – software standard

I librai conoscono le possibilità di utilizzo dei software standard (editor di testo, foglio di calcolo, presentazione) e ne sanno applicare autonomamente le principali funzioni per la gestione dei processi aziendali.

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
3.2.1.1 I librai sanno sfruttare le principali funzioni dell'editor di testo per le attività aziendali e professionali. (C3)	3.2.1.1 So applicare in modo autonomo il software standard per l'elaborazione di testo usato in azienda. (C3)	
3.2.1.2 I librai sanno utilizzare in modo mirato le principali funzioni del foglio di calcolo per le attività della libreria. (C3)	3.2.1.2 So applicare in modo autonomo il software standard di foglio di calcolo usato in azienda. (C3)	
3.2.1.3 I librai sanno sfruttare le principali funzioni del software di presentazione per effettuare presentazioni convincenti. (C3)		

Competenze metodologiche

- 1.1 Tecniche di lavoro e risoluzione dei problemi
- 1.3 Strategie d'informazione
- 1.6 Tecniche di presentazione

Competenze sociali e personali

- 2.2 Apprendimento continuo
- 2.3 Capacità di comunicare

3.2.2 Obiettivo operativo – gestione della merce I librai sanno riconoscere l'importanza della gestione della merce. Essi sono in grado di capire le statistiche di vendita e le sanno sfruttare per il loro lavoro.		
Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
3.2.2.1 I librai sono in grado di elencare le caratteristiche della gestione della merce e ne sanno descrivere il ciclo. (C2)		
3.2.2.2 I librai sono in grado di analizzare la redditività dei diversi gruppi merceologici e sanno esaminare misure di miglioramento. (C4)		
3.2.2.3 I librai sono in grado di interpretare una statistica di vendita e sanno trarre conclusioni in merito all'acquisto, alla gestione del magazzino e alla vendita. (C5)	3.2.2.3 So gestire in modo autonomo un gruppo merceologico e dalla mia statistica di vendita so trarre conclusioni fondate per migliorarne l'offerta. (C5)	

Competenze metodologiche:

- 1.1 Tecniche di lavoro e risoluzione dei problemi
- 1.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo

Competenze sociali e personali

- 2.1 Autonomia e senso di responsabilità

3.2.3 Obiettivo operativo – ordinazioni		
I librai sono consapevoli dell'importanza delle ordinazioni all'interno dell'azienda. Essi sanno acquistare e vendere tenendo conto della redditività a lungo termine.		
Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
3.2.3.1 I librai sanno descrivere le diverse modalità di ordinazione con esempi concreti relativi ai diversi luoghi di ordinazione.(C2)	3.2.3.1 Sono in grado di effettuare ordinazioni utilizzando i vari mezzi tecnici e secondo le disposizioni della mia azienda. (C3)	
3.2.3.2 I librai sanno elencare le diverse modalità di sconto (come ad esempio l'invio senza spese, la tredicesima copia, condizioni di pagamento favorevoli) e ne sanno indicare vantaggi e svantaggi. (C2)	3.2.3.2 So preparare la visita del rappresentante secondo i criteri interni alla mia azienda e so prendervi parte.(C3)	
3.2.3.3 I librai sono in grado di spiegare il significato e le particolarità dell'imposta sul valore aggiunto. Sanno effettuare le operazioni di calcolo dell' IVA. (C2)	3.2.3.3 Sono in grado di distinguere e determinare i tassi dell' IVA di prodotti selezionati. (C3)	
3.2.3.4 I librai sanno elencare i diversi criteri da considerare al momento dell'ordinazione e ne sanno spiegare il significato. (C2)	3.2.3.4 So calcolare prezzi valutando le diverse offerte dei partner commerciali e sono in grado di allestire offerte per i clienti. (C6)	

Competenze metodologiche

- 1.1 Tecniche di lavoro e risoluzione dei problemi
- 1.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo

Competenze sociali e personali

- 2.1 Autonomia e senso di responsabilità
- 2.7 Capacità di lavorare sotto pressione

3.2.4 Obiettivo operativo – rese I librai sanno riconoscere l'importanza del sistema di resa e sanno applicare le regole di base e le disposizioni aziendali in modo autonomo.		
Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
3.2.4.1 I librai sanno indicare le diverse modalità di resa, descrivendone le caratteristiche. (C2)	3.2.4.1 Applicando il sistema di gestione della merce, sono in grado di valutare i vari sistemi di resa e so eseguire ritorni di merce secondo gli accordi con i fornitori. (C3)	
3.2.4.2 I librai sanno indicare le varie motivazioni che sottostanno alla resa e sono in grado di elencare le caratteristiche dei diversi tipi di accredito. (C1)	3.2.4.2 So giustificare una resa e so sorvegliare la procedura fino all'ottenimento dell'accredito (C5)	

Competenze metodologiche

1.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo

Competenze sociali e personali

2.1 Autonomia e senso di responsabilità

3.2.5 Obiettivo operativo – gestione aziendale I librai sanno capire le procedure di gestione aziendale nella loro globalità. Sono in grado di pianificare e di presentare queste procedure.		
Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
		3.2.5.1 I librai sanno pianificare un progetto in modo autonomo, come ad esempio l'apertura di un nuovo reparto o la creazione di una piccola libreria, e di presentarlo secondo le indicazioni fornite. (C5)
		3.2.5.2 I librai sanno analizzare i punti di forza ed i punti deboli di progetti dati (vedi 3.2.5.1) e sono in grado di motivare la loro analisi e la loro valutazione. (C5)

Competenze metodologiche

- 1.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo
- 1.6 Tecniche di presentazione

Competenze sociali e personali

- 2.1 Autonomia e senso di responsabilità

3.3 Obiettivo fondamentale – bibliografia e ricerca

Per consigliare i clienti in modo mirato e per definire in modo ottimale i processi aziendali, è particolarmente importante procurarsi informazioni ed elaborarle in modo veloce e ponderato.

I librai sono consapevoli del fatto che questa prestazione di servizio costituisca una grossa opportunità per profilarsi nei confronti di altri punti di vendita del libro. Essi sanno sfruttare per il loro lavoro sia le fonti d'informazione più comuni sia quelle specifiche del ramo in modo ponderato e si sanno procurare informazioni in modo mirato ed efficiente.

3.3.1 Obiettivo operativo – bibliografie, cataloghi e banche dati

I librai sanno riconoscere l'importanza di bibliografie, cataloghi e banche dati appropriati per il loro lavoro e li sanno utilizzare in modo mirato ed efficiente.

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
3.3.1.1 I librai sanno descrivere funzionalità e particolarità di bibliografie, banche dati e cataloghi editoriali specifici della libreria (C2)		
3.3.1.2 I librai sono in grado di sfruttare le bibliografie nascoste per effettuare ricerche in diversi settori quali la cartografia e la scienza. (C3)		
3.3.1.3 I librai sono in grado, sulla base di compiti dati precedentemente, di effettuare una ricerca sensata e di documentare i risultati. (C5)	3.3.1.3 Sono in grado di utilizzare le bibliografie, le banche dati, i cataloghi editoriali e le bibliografie nascoste adottati in azienda in modo mirato ed efficiente. (C3)	
3.3.1.4 I librai sono in grado di scegliere la bibliografia, la banca dati o il catalogo editoriale più adatti per una determinata ricerca. Sanno interpretare i dati bibliografici e li sanno valutare secondo la loro utilità. (C6)	3.3.1.4 Sono in grado di effettuare una ricerca sensata su incarico dell'azienda. So documentare e presentare i risultati in modo adeguato. (C5)	

	3.3.1.5 Sono in grado di ordinare i prodotti commerciali sulla base dei risultati della ricerca e so motivare la scelta. (C5)	
--	--	--

Competenze metodologiche

- 1.1 Tecniche di lavoro e risoluzione dei problemi
- 1.3 Strategie d'informazione e di comunicazione

Competenze sociali e personali

- 2.1 Autonomia e senso di responsabilità
- 2.2 Apprendimento continuo

3.3.2 Obiettivo operativo – motori di ricerca		
I librai sanno utilizzare i motori di ricerca adatti in modo mirato per svolgere i loro compiti professionali Essi sono attenti ai nuovi sviluppi di tali mezzi e sono pronti ad integrarli nella loro azienda.		
Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
3.3.2.1 I librai sanno descrivere le funzionalità, la validità e le particolarità dei più comuni motori di ricerca in Internet. (C2)		
3.3.2.2 I librai sono in grado di effettuare una ricerca sensata sulla base compiti dati precedentemente e di documentare i risultati motivandoli. (C5)		
3.3.2.3 I librai sono in grado di scegliere il motore di ricerca più adatto per una determinata ricerca, di interpretare e valutare i risultati. (C6)	3.3.2.3 Sono in grado di effettuare una ricerca sensata in Internet, sulla base di un incarico affidatomi in azienda, e di presentare i risultati in modo adeguato. (C5)	
	3.3.2.4 Sono in grado di ordinare i prodotti commerciali secondo i risultarti della ricerca e so motivare la mia scelta. (C5)	

Competenze metodologiche

- 1.3 Strategie d'informazione e di comunicazione
- 1.5 Pensare ed operare in modo innovativo

Competenze sociali e personali

- 2.2 Apprendimento continuo

3.3.3 Obiettivo operativo –utilizzo competente e sensato di Internet I librai sono coscienti delle possibilità e dei limiti di Internet, che utilizzano in modo sensato nel proprio lavoro.		
Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
3.3.3.1 I librai sanno descrivere le tendenze del momento e gli sviluppi tecnologici di Internet, indicandone le conseguenze per il proprio lavoro. (C2)	3.3.3.1 So illustrare ai miei colleghi di lavoro le opportunità e i limiti di Internet. Sono in grado di istruirli negli ambiti per i quali possiedo conoscenze specifiche. (C5)	
3.3.3.2 I librai sanno spiegare come vengono create le fonti d'informazione in Internet. Sanno dimostrare la serietà di determinate fonti e le sanno valutare con l'aiuto di esempi pertinenti. (C6)	3.3.3.2 Sono in grado di verificare la serietà delle fonti e so consigliare la clientela con professionalità. (C5)	
3.3.3.3 I librai dimostrano di saper effettuare una ricerca a tutto campo facendo alcuni esempi. Con l'aiuto di questi esempi essi indicano opportunità e limiti della ricerca a tutto campo confrontandola con quella effettuata con il catalogo cartaceo. (C4)	3.3.3.3 Sono in grado di spiegare la ricerca a tutto campo con l'aiuto di esempi. So indicare in quale ambito (ricerca, consulenza alla clientela, formazione continua) questa ricerca mi può essere utile e so motivare le mie affermazioni. (C5)	

Competenze metodologiche

- 1.3 Strategie d'informazione e di comunicazione
- 1.4 Strategie d'apprendimento

Competenze sociali e personali

- 2.1 Autonomia e senso di responsabilità
- 2.2 Apprendimento continuo

3.4 Obiettivo principale – Assortimento

La conoscenza approfondita della libreria, dei prodotti in vendita e delle prestazioni di servizio sono fattori importanti per poter consigliare i clienti in modo convincente, rispettando le loro esigenze e utilizzando argomentazioni adatte e per poter comunicare efficacemente all'interno dell'azienda.

I librai possiedono il lessico specialistico e le conoscenze specifiche del ramo librario e dei suoi prodotti per comunicare in modo efficiente all'interno dell'azienda e consigliare il cliente in modo ottimale. Essi sono interessati allo sviluppo della libreria e sanno prevedere le tendenze future.

3.4.1 Obiettivo operativo – assortimento di prodotti in vendita in libreria

I librai sono interessati alla diversificazione dell'assortimento. Essi sono consapevoli della differenza esistente tra libri e prodotti di settori merceologici affini e sono in grado di utilizzare il lessico specialistico per descrivere tale differenza.

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
3.4.1.1 I librai sanno elencare le particolarità e l'aspetto dei libri. Sono in grado di indicarne caratteristiche di qualità quali la rilegatura, l'indice, il materiale d'accompagnamento, con l'aiuto di esempi pertinenti. (C2)		
3.4.1.2 I librai sanno indicare il numero di identificazione utilizzato nel ramo per indicare i prodotti commerciali e lo sanno spiegare con l'aiuto di esempi. (C2)		
3.4.1.3 I librai sanno descrivere particolarità e aspetti dei prodotti delle categorie merceologiche affini (nonbook quali audiolibri, DVD, giochi). Essi sanno indicarne le caratteristiche di qualità, con l'aiuto di esempi. (C2)	3.4.1.3 So indicare in modo adeguato ai diversi gruppi di clienti particolarità e caratteristiche dei prodotti di categorie merceologiche affini. (C2)	

<p>3.4.1.4 I librai sanno indicare le differenze esistenti tra libro e prodotti appartenenti a categorie merceologiche affini. Sanno inoltre valutare le conseguenze per l'azienda e le sanno motivare. (C2)</p>	<p>3.4.1.4 Sono in grado di fare esempi pertinenti relativi ad una diversificazione adeguata nella mia azienda. So descrivere opportunità e rischi in modo dettagliato e ben strutturato. (C2)</p>	
--	--	--

Competenze metodologiche

1.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo

Competenze sociali e personali

2.2 Apprendimento continuo

3.4.2 Obiettivo operativo – produzione e qualità

I librai riconoscono l'importanza degli editori quali fabbricanti di prodotti e sanno applicare le loro conoscenze per discutere efficacemente su prezzi e qualità.

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
3.4.2.1 I librai sanno indicare le caratteristiche dei caratteri tipografici, delle forme di impaginazione, dei tipi di carta, della stampa e delle parti del libro, indicandone l'utilità con esempi appropriati. (C2)		3.4.2.1 I librai sono in grado di indicare le diverse tappe della produzione del libro e sanno spiegare le diverse fasi con l'aiuto di esempi. (C2)
		3.4.2.2 I librai sanno indicare l'itinerario che segue il libro dal manoscritto al prodotto finito indicando i diversi settori della casa editrice. (C2)
3.4.2.3 I librai sanno elencare le differenze esistenti tra le diverse produzioni editoriali e ne deducono caratteristiche relative al prezzo e alla qualità. (C5)	3.4.2.3 So valutare in modo autonomo caratteristiche relative al prezzo e alla qualità di un prodotto e le so presentare ai miei colleghi. (C5)	
3.4.2.4 I librai sanno caratterizzare le diverse case editrici (editoria specializzata e di varia) in Svizzera e nel paese confinante con l'aiuto di esempi, indicandone le diversità. (C2)	3.4.2.4 So redigere una lista degli editori maggiormente rappresentati nella mia azienda e sono in grado di spiegare perché sono adatti al nostro assortimento. (C5)	

<p>3.4.2.5 I librai sanno descrivere gli aspetti giuridici (diritto d'autore, imposizione del prezzo) dei loro prodotti commerciali. Essi sono in grado di indicarne le ragioni e sottolinearne l'importanza con l'aiuto di esempi.(C5)</p>		
<p>3.4.2.6 I librai sanno indicare la ragione per cui un prodotto commerciale non può essere copiato e sono in grado di indicare le conseguenze per il proprio lavoro. (C2)</p>		

Competenze metodologiche

1.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo

Competenze sociali e personali

2.2 Apprendimento continuo

3.4.3 Obiettivo operativo – Produzione internazionale del libro

I librai sono consapevoli dell'importanza delle fiere del libro. Sanno analizzare la produzione nazionale ed internazionale attuale come pure gli sviluppi del mercato editoriale internazionale.

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
3.4.3.1 I librai sono in grado di descrivere gli obiettivi delle fiere del libro nazionali e dei Paesi vicini e sanno operare una distinzione di pubblico e di specialità sulla base di esempi concreti. (C2)	3.4.3.1 Sono in grado di valutare, basandomi sulle recensioni della stampa generica e della stampa specialistica, quali siano le fiere del libro rilevanti per il mio assortimento. (C5).	
3.4.3.2 I librai sanno individuare i punti essenziali di una determinata fiera del libro internazionale e sono in grado di elaborare in modo indipendente modelli di presentazione del proprio assortimento. (C5)	3.4.3.2 Sono in grado di creare un'attività in modo indipendente (per es. una disposizione particolare, un volantino, un elemento decorativo per la vetrina) suggerita dalla fiera. (C5)	
3.4.3.3 I librai sono in grado di valutare l'organizzazione di una fiera del libro (ripartizione dello spazio, disposizione degli espositori, programma relativo agli incontri con gli specialisti e alle manifestazioni speciali, creazione di un portale e catalogo della fiera). (C5)	3.4.3.3 Prima di effettuare la visita alla fiera, sono in grado di decidere quali siano le informazioni utili per la mia azienda. Dopo aver visitato almeno un espositore per conto della mia azienda, al rientro sono in grado di comunicare le mie osservazioni. (C5).	3.4.3.3 I librai visitano una fiera del libro internazionale focalizzando la loro attenzione su un particolare aspetto professionale e documentano quanto appreso. (C5)
3.4.3.4 I librai sanno giudicare il valore di una casa editrice basandosi sulla presenza della stessa alla fiera del libro e sanno presentare l'esperienza ai compagni. (C6)		

Competenze metodologiche

1.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo

1.6 Tecniche di presentazione

Competenze sociali e personali

2.2 Apprendimento continuo

3.4.4 Obiettivo operativo – fondamenti di collaborazione libraria		
I librai mostrano interesse verso la storia del ramo librario e sono consapevoli dell'utilità delle regole per una buona collaborazione all'interno della libreria.		
Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
3.4.4.1 I librai sanno descrivere importanti avvenimenti nella storia della libreria e ne sanno indicare le conseguenze per lo sviluppo del ramo. (C2)		
3.4.4.2 I librai sanno elencare i partner della filiera e sanno descrivere le particolari caratteristiche del distributore editoriale e del grossista. (C2)	3.4.4.2 Sono in grado di gestire l'arrivo della merce, aprire i pacchi e assegnare ai prodotti commerciali il loro posto in libreria. Allo stesso tempo alzo i pesi con tutti i riguardi alla salute ed evito conseguente gli sforzi fisici unilaterali. (C3)	3.4.4.2 I librai effettuano una visita presso un grossista, per es. un distributore editoriale, e ne indicano le caratteristiche. Descrivono il percorso del prodotto commerciale dalla consegna da parte dell'editore alla distribuzione al dettaglio in libreria. (C2)
3.4.4.3 I librai sono in grado di spiegare come vengono creati i prezzi (accordo sull'imposizione di prezzi). Sanno inoltre indicare le condizioni di base strutturali in Svizzera e nel paese confinante. (C2)	3.4.4.3 Durante il colloquio con il cliente so spiegare in modo adeguato come vengono creati i prezzi e so indicare le conseguenze sulle nostre prestazioni di servizio. (C3)	

Competenze metodologiche

1.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo

Competenze sociali e personali

2.3 Capacità di comunicare

3.4.5 Obiettivo operativo – allestimento dell’assortimento

I librai sono disponibili nell’affrontare l’allestimento dell’assortimento nella loro azienda e in altre librerie. Essi sono in grado di organizzare i vari gruppi merceologici in modo attuale e accattivante.

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dell’azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
3.4.5.1 I librai sanno effettuare una differenziazione all’interno della categoria <i>non-fiction</i> basata sul contenuto. Inoltre sono in grado di indicare le caratteristiche di un saggio divulgativo, di un testo tecnico o di un vocabolario. (C2)	3.4.5.1 Aiutandomi con alcuni titoli, sono in grado di paragonare due diverse categorie merceologiche all’interno di uno specifico settore, utilizzando il lessico specialistico. (C4)	
3.4.5.2 I librai sanno effettuare una differenziazione all’interno della narrativa basata sul contenuto e allo stesso tempo sanno indicare la clientela obbiettiva, ovvero se sono adatti a bambini, giovani o adulti. (C3)	3.4.5.2 So distinguere i diversi gruppi merceologici, li so organizzare secondo la clientela obbiettiva e so descrivere le loro caratteristiche. (C3)	
3.4.5.3 I librai sanno distinguere i diversi tipi di libreria (libreria di varia, libreria specializzata, libreria di tendenza) e sanno mettere a confronto la profondità e l’ampiezza dell’assortimento. (C4)		
3.4.5.4 I librai sanno analizzare autonomamente un determinato tipo di libreria e con l’aiuto di esempi la sanno presentare adeguatamente ai loro colleghi. (C5)		

<p>3.4.5.5 I librai sanno analizzare le novità proposte dagli editori e dagli intermediari e sanno indicare i criteri d'ordinazione. (C4)</p>	<p>3.4.5.5 So esaminare le anticipazioni editoriali di un determinato reparto e ne so accompagnare la vendita. (C5)</p>	
<p>3.4.5.6 I librai sono in grado di elencare le trasmissioni letterarie del momento e gli inserti culturali della loro regione, indicandone l'utilità per l'allestimento dell'assortimento. (C2)</p>	<p>3.4.5.6 Mi so orientare tra i diversi media che trattano libri e prodotti di categorie merceologiche affini e so giustificare così alcune mie decisioni d'acquisto. (C5)</p>	

Competenze metodologiche

- 1.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo.
- 1.6 Tecniche di presentazione

Competenze sociali e personali

- 2.1 Autonomia e senso di responsabilità
- 2.2 Apprendimento continuo

3.5 Obiettivo fondamentale – letteratura, cultura, scienza

Le nozioni di base di letteratura, cultura e politica sono importanti premesse per consigliare e servire il cliente con professionalità.

I librai conoscono i temi principali della letteratura, i periodi letterari e i protagonisti più significativi e possiedono una visione d'insieme dell'ambito culturale e scientifico.

3.5.1 Obiettivo operativo – storia della letteratura e dimestichezza con la letteratura

I librai sono lettori interessati. Conoscono l'evoluzione della storia della letteratura e leggono testi letterari consapevoli del grande legame esistente. Sono motivati ad aggiornarsi continuamente su queste tematiche e a seguire con interesse l'evoluzione della letteratura contemporanea.

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
3.5.1.1 I librai sanno analizzare, interpretare e discutere testi letterari. Sanno presentare le loro conoscenze in modo adeguato. (C4)		
3.5.1.2 I librai sanno distinguere diversi tipi di testo nonché di generi letterari e ne sanno indicare le caratteristiche. Sanno inoltre riconoscere e caratterizzare i mezzi stilistici adottati. (C4)		
3.5.1.3 I librai possiedono una visione d'insieme della storia della letteratura dal Medioevo ai giorni nostri. Sanno indicare lo svolgimento cronologico dei fatti nei vari periodi, gli esponenti principali e le loro opere. (C2)	3.5.1.3 Possiedo una visione d'insieme dell'assortimento e lo so inserire nella storia della letteratura e nei suoi periodi. So consigliare i clienti in modo professionale e impegnato. (C5)	
3.5.1.4 I librai conoscono determinate opere di diversi periodi letterari attraverso letture personali. (C1)	3.5.1.4 So descrivere in sintesi il contenuto dei classici più richiesti e sono in grado di informare i clienti in modo conciso e preciso. (C3)	

<p>3.5.1.5 I librai sanno effettuare legami tra la letteratura italiana e quella delle altre culture. Sanno indicare autori importanti della letteratura internazionale e le loro opere principali. (C2)</p>		
<p>3.5.1.6 I librai sanno indicare i più importanti autori contemporanei e le loro opere principali, soprattutto per quanto concerne la Svizzera. (C1)</p>		
<p>3.5.1.7 I librai leggono le novità e sono in grado di redigere recensioni. Sanno presentare le novità librarie in modo adeguato. (C5)</p>	<p>3.5.1.7 Sono in grado di consigliare libri facenti parte dell'offerta nazionale e internazionale. So rispondere con professionalità a domande concernenti le novità e gli autori contemporanei. (C5)</p>	

Competenze metodologiche

- 1.4 Strategie d'apprendimento
- 1.6 Tecniche di presentazione

Competenze sociali e personali

- 2.2 Apprendimento continuo
- 2.3 Capacità di comunicare
- 2.4 Capacità di gestire i conflitti

3.5.2 Obiettivo operativo – storia, cultura e scienza

I librai riconoscono l'importanza della storia, dell'arte e delle scienze. In questo grande contesto sanno leggere e capire testi letterari in modo consapevole.

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
3.5.2.1 I librai sono in grado di capire i più importanti concetti storici, artistici, naturali e del pensiero. Li sanno utilizzare correttamente sia oralmente che per iscritto. (C3)		
3.5.2.2 I librai sono in grado di capire i principali legami esistenti tra letteratura, filosofia, architettura, pittura, musica, scienza e storia. (C2)	3.5.2.2 Possiedo una visione d'insieme del mio assortimento e so consigliare i clienti con professionalità. (C5)	

Competenze metodologiche

- 1.4 Strategie d'apprendimento
- 1.6 Tecniche di presentazione

Competenze sociali e personali

- 2.2 Apprendimento continuo
- 2.3 Capacità di comunicare

3.6 Obiettivo principale– lingua nazionale locale

Le conoscenze di base della lingua nazionale locale costituiscono un'importante premessa affinché la comunicazione con la clientela e i partner della filiera si svolga con successo e i sistemi informativi vengano utilizzati in modo adeguato.

I librai capiscono questi presupposti e li esprimono correttamente e adeguatamente sia in forma orale che scritta. Essi sanno redigere testi in modo autonomo nel loro ambiente di lavoro, utilizzando le consuete opere di consultazione, le tecniche e gli strumenti della tecnologia d'informazione.

3.6.1 Obiettivo operativo – lingua, stile e comunicazione

I librai riconoscono l'importanza di un lessico ampio, delle conoscenze grammaticali di base e di un'ortografia pertinente e corretta. Sono in grado di ampliare il proprio lessico e si confrontano con diversi modelli di comunicazione. Sanno consigliare e servire la clientela e il commercio stesso sia in ambito orale che scritto e comunicano in modo adeguato.

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
3.6.1.1 I librai applicano le conoscenze grammaticali, ortografiche e d'interpunzione scrivendo propri testi in modo corretto. (C3)		
3.6.1.2 I librai sono in grado di ampliare la loro capacità di espressione orale e scritta. Allo stesso tempo sviluppano una certa sensibilità e una consapevolezza per l'estetica delle forme espressive e le sperimentano con diversi mezzi stilistici. (C3)	3.6.1.2. Nel contatto con i clienti mi so esprimere in modo differenziato, preciso e adeguato alla situazione. (C3)	
3.6.1.3 I librai sanno descrivere, analizzare e riflettere i processi comunicativi. Hanno confidenza con i diversi modelli di comunicazione e li sanno utilizzare. (C3)	3.6.1.3 So comunicare con i clienti in modo consapevole, so riflettere sul mio modo di comunicare sulla base di modelli comunicativi e cerco sempre di migliorare. (C5)	

<p>3.6.1.4 I librai sanno capire l'esatto contenuto di testi e di forme di comunicazione quali e-mail, fax, lettera o servizi giornalistici.</p> <p>Sanno rispondere a domande concernenti le attuali direttive della corrispondenza commerciale (C3)</p>	<p>3.6.1.4 Per quanto concerne il contenuto, so scrivere in modo corretto lettere commerciali e e-mail, sono in grado di parlare al telefono, con la clientela e con i colleghi in modo comprensibile e adeguato. (C3)</p>	
---	--	--

Competenze metodologiche

- 1.4 Strategie d'apprendimento
- 1.6 Tecniche di presentazione

Competenze sociali e personali

- 2.2 Apprendimento continuo
- 2.3 Capacità di comunicare

3.6.2 Obiettivo operativo – dimestichezza con i testi, tecniche di moderazione e di presentazione

I librai si interessano alle tecniche di comprensione alla lettura, di interpretazione e produzione di un testo, di presentazione e moderazione. Essi sanno pianificare e realizzare un lavoro di approfondimento.

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
3.6.2.1 I librai sanno indicare differenziare i tipi di testo rilevanti per la comunicazione orale e scritta. (C3).		
3.6.2.2 I librai sanno indicare le caratteristiche di qualità dei diversi testi e sanno convertire le loro conoscenze in forma scritta. (C3)		
3.6.2.3 I librai sanno indicare i metodi e tecniche di lettura e quelli per prendere appunti e li sanno utilizzare in modo consapevole. (C3)	3.6.2.3 Per il mio lavoro sono in grado di leggere i testi in modo scrupoloso e strutturato. Prendo appunti secondo le indicazioni e in modo che risultino comprensibili. (C3)	
3.6.2.4 I librai sanno utilizzare strategie per la comprensione e l'interpretazione di testi. Sanno riassumere brevemente e in modo preciso la sostanza dei testi e delle conversazioni. (C3)		

<p>3.6.2.5 I librai sanno utilizzare le regole di base concernenti le tecniche di presentazione e di moderazione. Essi sono in grado di pianificare e di realizzare brevi presentazioni e discussioni su temi culturali. A questo scopo effettuano una ricerca approfondita, utilizzano la lingua e gli strumenti in modo consapevole e opportuno e infine analizzano il risultato in modo sistematico. (C5)</p>	<p>3.6.2.5 So pianificare e condurre una presentazione per un pubblico scelto, come ad esempio una lettura o la presentazione di un libro per il mio team. (C5)</p>	
<p>3.6.2.6. I librai sanno descrivere i procedimenti relativi ai progetti e li applicano autonomamente nella redazione dei lavori scritti. Essi sanno riflettere sul proprio procedimento di lavoro secondo il piano del progetto e sanno fissare i risultati in forma scritta. (C4)</p>		
<p>3.6.2.7. I librai sono in grado di applicare le regole del lavoro scientifico e dell'aspetto formale. (C3)</p>		

Competenze metodologiche

1.4 Strategie d'apprendimento

Competenze sociali e personali

2.2 Apprendimento continuo

2.3 Capacità di comunicare

3.7 Obiettivo fondamentale – lingue straniere (seconda lingua nazionale e inglese)

La conoscenza di base di due lingue straniere (seconda lingua nazionale e inglese) almeno a livello B1 costituisce un'importante premessa affinché la comunicazione con la clientela e i partner della filiera si svolga in modo adeguato.

I librai padroneggiano il lessico di base e le regole per un'adeguata comunicazione scritta e orale. Capiscono semplici testi nel loro ambiente di lavoro e sanno redigere in modo autonomo brevi testi in forma corretta. Sono in grado di rispondere a semplici domande e di gestire le conversazioni di tutti i giorni riguardo ai libri.

3.7.1 Obiettivo operativo – conoscenze generali di base

I librai riconoscono l'importanza di un lessico di base e delle conoscenze grammaticali di base nella lingua straniera e sono pronti ad appropriarsene. Sanno consigliare e servire i clienti e il commercio stesso in forma orale e scritta grazie alle loro conoscenze.

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>3.7.1.1 I librai conoscono il lessico e le strutture semplici per le situazioni di tutti i giorni e le utilizzano adeguatamente per:</p> <ul style="list-style-type: none">- salutare- presentarsi- fare accordi, anche al telefono- parlare di piani futuri e di preferenze- fare acquisti- discutere dei propri hobby e interessi- formulare la propria opinione su varie tematiche e problematiche (C3)		
<p>3.7.1.2 I librai utilizzano adeguatamente le regole grammaticali di base in forma scritta e orale. (C3)</p>		

<p>3.7.1.3 I librai comprendono contenuti essenziali di testi molto semplici come ad esempio comunicazioni sotto forma di e-mail, fax o lettera, annunci o articoli di giornale. Sanno indicare e utilizzare strategie e strumenti adatti che possano consentire e facilitare la comprensione alla lettura. (C3)</p>		
<p>3.7.1.4 I librai sanno capire contenuti ed espressioni importanti di contributi radiofonici e televisivi e del loro ambiente di vita. Sanno indicare ed utilizzare strategie che consentono e facilitano la comprensione all'ascolto. (C3)</p>		
<p>3.7.1.5 I librai sanno esprimere con parole semplici la loro opinione in risposta a quesiti concernenti tematiche familiari in ambito professionale e privato. (C5)</p>		
<p>3.7.1.6 I librai sanno scrivere in modo comprensibile facili appunti e comunicazioni come ad esempio e-mail, lettere o verbali. (C3)</p>		

Competenze metodologiche

- 1.4 Strategie d'apprendimento
- 1.6 Tecniche di presentazione

Competenze sociali e personali

- 2.2 Apprendimento continuo
- 2.3 Capacità di comunicare

3.7.2 Obiettivo operativo – Conoscenze professionali di base

I librai si interessano al lessico specialistico in lingua straniera. Sono pronti ad appropriarsene e lo applicano adeguatamente sia nella comunicazione scritta che in quella orale.

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
3.7.2.1 I librai padroneggiano il lessico specialistico del ramo librario lo adoperano in modo adeguato. (C3)		
3.7.2.2 I librai sono in grado di utilizzare il lessico specialistico del ramo per presentare ai colleghi case editrici, libri o altri media. (C5)		
3.7.2.3 I librai sanno leggere e comprendere testi tipici del ramo quali recensioni di libri o estratti. Sono altresì in grado di riferire il contenuto in modo conciso. (C5)		
3.7.2.4 I librai sanno scrivere in modo chiaro e semplice appunti telefonici, domande, e-mail e brevi lettere commerciali secondo le norme attuali, utilizzando modelli, elementi costruttivi del testo, e dizionari. (C5)		

<p>3.7.2.5 I librai si sanno destreggiare in situazioni professionali tipiche, come le domande dei clienti, le conversazioni telefoniche e i reclami.</p> <p>Sanno capire le esigenze dei clienti e sono sicuri nel gestire il pagamento. In caso di difficoltà di comprensione, si informano in modo consapevole riguardo ai concetti e alle parole sconosciuti. (C5)</p>		
<p>3.7.2.6 I librai conoscono il lessico bibliografico e quello delle opere di consultazione e li sanno usare correttamente. (C3)</p>	<p>3.7.2.6 So servire la clientela di lingua straniera via e-mail, per telefono o in libreria e utilizzo correttamente il lessico specialistico. So inoltrare correttamente i dati del catalogo e comunicare in modo adeguato con gli interessati della filiera. (C5)</p>	

Competenze metodologiche

- 1.4 Strategie d'apprendimento
- 1.6 Tecniche di presentazione

Competenze sociali e personali

- 2.2 Apprendimento continuo
- 2.3 Capacità di comunicare
- 2.4 Capacità di gestire i conflitti

3.7.3 Obiettivo operativo– cultura delle diverse aree linguistiche

I librai sono interessati alla cultura delle lingue straniere. Conoscono autori e autrici selezionati con e le loro opere principali e capiscono contenuti ed espressioni di semplici testi letterari.

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
3.7.3.1 I librai sono in grado di leggere e comprendere testi semplici relativi ai libri, alla cultura e al tempo libero in lingua straniera. (C3)		
3.7.3.2 I librai sono in grado di presentare gli autori e le loro opere principali in lingua straniera. (C5)		
3.7.3.3 I librai sono in grado di leggere, capire, presentare e discutere semplici libri in lingua straniera. (C5)		

Competenze metodologiche

- 1.4 Strategie d'apprendimento
- 1.6 Tecniche di presentazione

Competenze sociali e personali

- 2.2 Apprendimento continuo
- 2.3 Capacità di comunicare

3.8 Obiettivo fondamentale – Economia, politica e società

Per poter comprendere la situazione economica e politica del ramo e per poter realizzare il procedimento di lavoro in azienda in modo ottimale, sono importanti le conoscenze relative agli interessi sociali, economici e giuridici.

I librai dispongono di basi adeguate per poter capire le tematiche dell'economia aziendale, dell'economia politica e le problematiche giuridiche in Svizzera e in libreria. Essi sono in grado spiegare gli attuali approcci risolutivi, sanno valutare vantaggi e svantaggi e sanno esporre, se necessario, la loro opinione e i propri valori. Essi si accertano che nella propria azienda vengano considerate le richieste economiche, aziendali e giuridiche e che i processi amministrativi e di lavoro siano organizzati in modo economicamente efficiente.

3.8.1 Obiettivo operativo – contabilità e finanziamento

I librai riconoscono l'importanza di una contabilità effettuata in modo accurato e corretto. Sono in grado di gestire in modo autonomo una contabilità di semplice struttura e aiutandosi con le cifre della libreria dimostrano di saper effettuare calcoli e fornire interpretazioni.

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
3.8.1.1 I librai sanno spiegare la costruzione di un bilancio e di un conto economico e i principi della struttura. (C2)		
3.8.1.2 I librai sanno analizzare con l'aiuto di due esempi le caratteristiche delle fatture di una grossa e di una piccola azienda in libreria e ne indicano le differenze sostanziali. (C2)		
3.8.1.3 I librai sono in grado di eseguire registrazioni di partita doppia per i seguenti conti: - cassa, posta, banca - debitori - acquisto / vendita di beni mobili - acquisto di merci, vendita di merci, scorte (C3)	3.8.1.3 Sono in grado di eseguire in modo competente semplici operazioni contabili. So lavorare in modo preciso e compilare i formulari . (C3)	

<p>3.8.1.4 I librai sono in grado di portare a termine un'operazione contabile con l'aiuto del software attuale e di registrare il risultato. (C3)</p>		
<p>3.8.1.5 I librai sanno interpretare un bilancio e un conto economico della libreria con le seguenti cifre e sanno valutare la situazione finanziaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> - liquidità^{1, 2, 3} - fatturato, rendita del capitale totale e del capitale proprio - grado di finanziamento proprio, fattore di indebitamento - grado di copertura degli investimenti ². (C6) 		
<p>3.8.1.6 I librai sanno indicare le forme di finanziamento per una ditta individuale, una Srl e una SA. Sanno elencare le loro caratteristiche come pure i vantaggi e gli svantaggi e sanno spiegare il significato dei principi fondamentali del finanziamento.(C2)</p>		
<p>3.8.1.7 I librai sanno spiegare il significato dei principali margini netti e lordi, li sanno calcolare e sanno trarre conseguenze per l'andamento del negozio. (C5)</p>	<p>3.8.1.7 So calcolare i prezzi e so spiegare, con l'aiuto di esempi di formazione dei prezzi dei nostri prodotti. (C3)</p>	
<p>3.8.1.8 I librai sanno riconoscere l'importanza e la funzione dell'inventario e ne sanno spiegarne lo svolgimento. (C2)</p>	<p>3.8.1.8 Eseguo i lavori a me assegnati durante l'inventario secondo le disposizioni. (C3)</p>	

<p>3.8.1.9 I librai sanno indicare il significato delle cifre relative al magazzino e ciò che esse ci comunicano. Con l'aiuto di esempi reali essi li sanno calcolare e sono in grado di dimostrare vantaggi di una gestione sensata del magazzino. (C3)</p>		
--	--	--

Competenze metodologiche

- 1.1 Tecniche di lavoro e risoluzione dei problemi
- 1.3 Strategie d'informazione e di comunicazione

Competenze sociali e personali

- 2.1 Autonomia e senso di responsabilità

3.8.2 Obiettivo operativo – pensare l' economia aziendale

I librai sono consapevoli che pensare l' economia aziendale orientata al cliente è indispensabile per l'efficienza dell'azienda. Essi sono in grado di capire i concetti di base e sanno riconoscere la loro importanza per l'impresa e per il suoi affari commerciali.

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
3.8.2.1 I librai sanno dimostrare l'importanza in libreria e nel ramo di gruppi di clienti divisi secondo le esigenze. Essi indicano i maggiori conflitti di interesse e ne spiegano l'importanza per la libreria. (C2)	3.8.2.1 Divido i nostri clienti in vari gruppi di interesse e dimostro la loro importanza aiutandomi con cifre e grafici. (C5)	
3.8.2.2 I librai sanno effettuare una correlazione tra sviluppi e tendenze in libreria e nel ramo e nella sfera ambientale, economica, sociale, tecnologica ed ecologica. Deducono opportunità e pericoli e spiegano strategie e misure attuabili sia sul piano politico che in libreria. (C5)		
3.8.2.3 I librai sono in grado di spiegare l'importanza della conduzione basata su obiettivi prefissati e ne descrivono vantaggi e svantaggi. (C2)		
3.8.2.4 I librai indicano le basi e gli strumenti più importanti per la selezione, la valutazione e lo sviluppo del personale e il pagamento dell'onorario. (C2)		

<p>3.8.2.5 I librai sono consapevoli dei maggiori fattori di rischio in azienda e nella vita privata. Essi sanno indicare possibili conseguenze di danni e spiegano l'essenza e la funzione di assicurazioni adeguate.(C2)</p>		
<p>3.8.2.6 I librai sanno spiegare le problematiche e i compiti di un'etica economica attuale e persistente e sanno indicare le opportunità e i limiti dell'etica economica correttiva, funzionale e integrativa. (C2)</p>	<p>3.8.2.6 Sono leale nei confronti dei miei superiori e dei miei colleghi e assumo un atteggiamento rispettoso nei confronti dei clienti. Al contempo mi attengo alla cultura d'impresa e risolvo in modo costruttivo i conflitti di ruolo. (C3)</p>	
<p>3.8.2.7 I librai sanno indicare le attuali forme di struttura organizzativa in libreria e ne sanno spiegare le differenze. (C2)</p>	<p>3.8.2.7 So spiegare l'organizzazione della mia azienda e so indicare le posizioni di lavoro, le sovrapposizioni nelle mansioni e le responsabilità .(C2)</p>	
<p>3.8.2.8 I librai sanno descrivere, con l'aiuto di diagrammi di flusso, i più importanti processi nel procedere di un'impresa. (C2)</p>	<p>3.8.2.8 So spiegare i più importanti processi nella mia azienda con l'aiuto di piani di svolgimento e so indicare la loro utilità per i clienti e l'azienda. Nelle mansioni a me affidate, so lavorare secondo le disposizioni aziendali, nell'interesse del cliente e con efficienza. (C3)</p>	

Competenze metodologiche

- 1.2 Approccio reticolare, orientato ai processi, a livello teorico e operativo
- 1.4 Strategie d'apprendimento

Competenze sociali e personali

- 2.4. Capacità di gestire i conflitti
- 2.5 Capacità di lavorare in gruppo

3.8.3 Obiettivo operativo – Contesti economici e sociali

I librai sono consapevoli del fatto che gli sviluppi sociali sono importanti per l'azienda. Capiscono gli obiettivi dell'esagono magico dell'economia politica e della politica sociale, sanno spiegare gli obiettivi dei partiti politici e riconoscono l'importanza della politica sociale.

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
3.8.3.1 I librai sanno spiegare, con l'aiuto di dati e grafici pertinenti, la struttura dell'economia svizzera e l'importanza del commercio al dettaglio. Sanno analizzare e valutare la trasformazione strutturale in libreria e ne sanno indicare le conseguenze. (C6)		
3.8.3.2 I librai sanno elencare i principi generali e il modo d'agire dei mercati. Sanno indicare la regolamentazione esistente per quanto concerne la libreria e i meccanismi di mercato e ne sanno valutare l'effetto. (C6)		
3.8.3.3 I librai sanno spiegare il ciclo congiunturale e sanno illustrare cause ed effetti dell'oscillazione del prodotto interno lordo PIL. (C2)		
3.8.3.4 I librai sono in grado di analizzare le cause e le forme della disoccupazione e sanno indicare le prestazioni dell'assicurazione contro la disoccupazione. (C4)		

<p>3.8.3.5 I librai sanno spiegare la composizione e l'importanza dell' indice nazionale dei prezzi al consumo. Sanno indicare le cause dell'inflazione e valutarne gli effetti sui diversi gruppi di popolazione e sull'economia politica. (C6)</p>		
<p>3.8.3.6 I librai sanno spiegare l'importanza e le forme della solidarietà sociale in Svizzera. Sanno indicare gli obiettivi e le funzionalità delle opere sociali e sono in grado di intuire le sfide e i problemi nel futuro. (C2)</p>		
<p>3.8.3.7 I librai sono a conoscenza dei problemi ecologici del presente e del futuro. Sanno indicare gli obiettivi e gli strumenti attuali della politica ambientale svizzera e ne sanno valutare l'importanza e l'utilità. (C6)</p>		
<p>3.8.3.8 I librai sanno spiegare, con l'aiuto di dati e grafici pertinenti, lo sviluppo dell'economia mondiale. Per quanto concerne la Svizzera sanno indicare i principali partner commerciali e i flussi commerciali. (C2)</p>		
<p>3.8.3.9 I librai sanno spiegare i compiti della politica congiunturale della Confederazione e della Banca Nazionale. Essi sanno indicare gli strumenti, gli obiettivi e le opportunità della politica sociale e finanziaria. (C2)</p>		

<p>3.8.3.10 I librai sanno elencare i problemi ecologici attuali e le sfide future.</p> <p>Sanno indicare i principi per uno sviluppo persistente e sanno spiegare i vantaggi e gli svantaggi dell'approccio attuale nei confronti della protezione ambientale. (C2)</p>	<p>3.8.3.10 Nel mio ambiente di lavoro so indicare dove è possibile evitare i rifiuti e risparmiare le risorse.</p> <p>Sono in grado di smaltire i rifiuti secondo le disposizioni e le regole generali. (C3)</p>	
<p>3.8.3.11 I librai sono in grado di descrivere i problemi economici e aziendali e le sfide della libreria. Sanno altresì indicare gli obiettivi, le misure e la collaborazione delle associazioni padronali e dei lavoratori. (C2)</p>		

Competenze metodologiche

1.3 Strategie d'informazione e di comunicazione

Competenze sociali e personali

2.5 Capacità di lavorare in gruppo

3.8.4 Obiettivo operativo – principi e normative del diritto

I librai sono consapevoli dell'importanza delle regole giuridiche per il funzionamento della società e dell'economia. Sono in grado di capire i principi giuridici fondamentali e sanno spiegare gli obiettivi e la funzione delle importanti normative del diritto contrattuale.

Obiettivi di valutazione della scuola professionale	Obiettivi di valutazione dell'azienda	Obiettivi di valutazione dei corsi interaziendali
<p>3.8.4.1 I librai sanno quali siano le richieste di un sistema giuridico moderno e sanno spiegare i seguenti concetti giuridici:</p> <ul style="list-style-type: none">- maggiore età- facoltà di giudizio- protezione dei dati- diritto pubblico / diritto privato- codice delle obbligazioni e ambiti giuridici- codice civile e ambiti giuridici <p>Sanno mettere in relazione correttamente determinati quesiti giuridici e problematiche delle leggi corrispondenti. (C2)</p>		
<p>3.8.4.2 I librai sanno elencare le motivazioni che sono all'origine dei rapporti giuridici obbligatori. (C1)</p>		
<p>3.8.4.3 I librai sanno indicare cosa si pretende solitamente dai contratti sulla base della parte generale del codice delle obbligazioni (libertà di forma, libertà di contenuto, contratti non validi responsabilità causale). (C2)</p>		

<p>3.8.4.4 I librai sono in grado di indicare le differenze nei contratti di acquisto e di spiegarne le caratteristiche. Per quanto concerne i problemi giuridici più semplici, sono in grado di indicare le normative e risolvere casi facili. (C3)</p>	<p>3.8.4.4 Con l'aiuto di esempi pertinenti so indicare le regole giuridiche relative alla vendita al cliente e le so applicare correttamente nel mio lavoro. In caso di dubbio mi informo presso i miei superiori. (C3)</p>	
<p>3.8.4.5 I librai sanno spiegare i principi, i diritti e i doveri nell'ambito del diritto del lavoro, di locazione, matrimoniale e di successione (incluso il contratto di tirocinio). Per quanto concerne i problemi giuridici più semplici, sono in grado di indicare le normative e risolvere casi facili (C3)</p>		
<p>3.8.4.6 I librai sanno indicare le caratteristiche e le particolarità della ditta individuale, della Sagl, della SA e della cooperativa. Per quanto concerne i compiti più semplici, essi sanno determinare, motivandola, la forma giuridica adatta. (C5)</p>	<p>3.8.4.6 Indico la forma giuridica dei rapporti di proprietà della mia azienda. Per quanto concerne la forma giuridica sono in grado di indicare vantaggi e svantaggi. (C2)</p>	
<p>3.8.4.7 I librai sanno indicare i principi della separazione dei poteri e sanno indicare compiti e metodologie di lavoro del sistema legislativo, esecutivo e giudiziario. Mostrano la loro preparazione sul piano federale e in modo esemplare sul piano cantonale e comunale. (C2)</p>		

<p>3.8.4.8 I librai sanno indicare la differenza dalla Costituzione fra leggi e ordinanze. Con l'aiuto di esempi sanno spiegarne il legame. (C2)</p>		
<p>3.8.4.9 I librai sanno indicare i processi e le parti coinvolte nella creazione di una legge. (C2)</p>		
<p>3.8.4.10 I librai sono sanno elencare i partiti che fanno parte del Consiglio Federale Svizzero. Per quanto concerne le problematiche dell'economia e della società, essi sanno esprimere le ideologie dei partiti che determinano i conflitti d'interesse nella politica. (C5)</p>		

Competenze metodologiche

- 1.1 Tecniche di lavoro e risoluzione dei problemi
- 1.4 Strategie d'apprendimento

Competenze sociali e personali

- 2.4 Capacità di gestire i conflitti.

B Griglia delle lezioni

Campi d'insegnamento	1° anno	2° anno	3° anno	Totale
<i>Lezioni di conoscenze professionali:</i>				
Consulenza e vendita	80	80		160
Processi aziendali	80	40		120
Bibliografia e ricerca	40	40	40	120
Assortimento di prodotti in vendita in libreria	40	80	40	160
Letteratura, cultura, scienza	80	120	40	240
<i>Lezioni di cultura generale:</i>				
Lingua nazionale locale	40	80	40	160
Lingue straniere (seconda lingua nazionale e inglese)	160	120	80	360
Economia, politica e società	120	80	80	280
Lezioni di conoscenze professionali e di cultura generale				
Sport	80	80	40	200
Totale delle lezioni	720	720	360	1800

Il numero delle lezioni e la loro ripartizione all'interno degli obiettivi fondamentali delle lezioni professionali, come pure gli anni di studio (segnati in **grassetto**) sono vincolanti. Deroghe sono possibili unicamente previo accordo con le autorità competenti e le associazioni competenti per la formazione professionale di base del libraio.

C Organizzazione, Ripartizione e durata dei corsi interaziendali

1 Responsabilità

Responsabili dei corsi interaziendali sono la *Schweizer Buchhändler – und Verleger – Verband (SBVV)* e l' *Association Suisse des Diffuseurs, Editeurs et Libraires (ASDEL)*.

2 Organi

Gli organi dei corsi sono

- a. la commissione di vigilanza;
- b. la commissione dei corsi .

Ai Cantoni coinvolti viene accordata un'adeguata rappresentanza nella commissione dei corsi.

Le commissioni si auto costituiscono ed elaborano un proprio regolamento organizzativo.

3 Convocazione

3.1 Gli operatori emanano convocazioni personali previo accordo con l'autorità cantonale competente. Le convocazioni sono trasmesse alle aziende di formazione, all'attenzione delle persone in formazione.

3.2 La frequenza dei corsi interaziendali è obbligatoria.

3.3 Qualora le persone in formazione non potessero partecipare ai corsi per giustificati motivi (malattia o infortunio comprovati da certificato medico), il formatore è tenuto ad annunciare immediatamente per iscritto il motivo dell'assenza all'operatore dei corsi interaziendali, all'attenzione dell'autorità cantonale.

4 Durata, periodo e temi principali

4.1 I corsi interaziendali hanno la seguente durata:

il primo anno (corso I)	1 giornata di 8 ore
il primo anno (corso II)	1 giornata di 8 ore
il primo anno (corso III)	1 giornata di 8 ore
il secondo anno (corso IV)	2 giornate di 8 ore
il secondo anno (corso V)	3 giornate di 8 ore
il quinto semestre (corso VI)	2 giornate di 8 ore

4.2 I corsi interaziendali comprendono:

corso I	presentazione della merce e organizzazione dello spazio (3.1.3.1)
corso II	visita a un grossista / distributore (3.4.3.2)
corso III	le fasi della produzione del libro (3.4.2.1)
corso IV	i diversi settori della casa editrice (3.4.2.2)
corso V	produzione internazionale del libro (3.4.3.3)
corso VI	messa in pratica delle procedure aziendali (3.2.5.1 / 3.2.5.2)

4.3. Le autorità cantonali competenti hanno accesso ai corsi in qualsiasi momento.

D Procedura di qualificazione

1. Campo di qualificazione pratica professionale – 2 ore in totale

L'esame finale di pratica professionale si svolge presso l'azienda di tirocinio o in un'altra libreria ritenuta idonea. Esso comprende le seguenti posizioni con i relativi obiettivi di formazione:

Voce 1: consulenza alla clientela e colloquio di vendita (obiettivi operativi 3.1.1/3.1.2)	30'
Voce 2: presentazione della merce (obiettivo operativo 3.1.3)	30'
Voce 3: bibliografia e ricerca (obiettivo fondamentale 1.3)	30'
Voce 4: allestimento dell'assortimento (obiettivo operativo 1.4.4)	30'

Le quattro voci hanno lo stesso peso in termini di valutazione. Le note di ogni voce sono espresse in punti interi o mezzi punti.

La documentazione dell'apprendimento e i documenti relativi ai corsi interaziendali possono essere utilizzati quali strumenti ausiliari.

2. Campo di qualificazione conoscenze professionali – 2 3/4 ore in totale

Questo campo di qualificazione comprende le seguenti voci:

Voce 1: processi aziendali (obiettivo fondamentale 3.2)	30' orale
Voce 2: bibliografia e ricerca (obiettivo fondamentale 3.3)	45' scritto
Voce 3: assortimento di prodotti in vendita in libreria (obiettivo fondamentale 3.4)	45' scritto e 15' orale
Voce 4: letteratura, cultura, scienza (obiettivo fondamentale 3.5)	30' orale

Le quattro voci hanno lo stesso peso in termini di valutazione. Le note di ogni voce sono espresse o calcolate in punti interi o mezzi punti.

3. Campo di qualificazione cultura generale – 3 ore in totale

Questo campo di qualificazione comprende le seguenti voci:

Voce 1: Lavoro di approfondimento (VA)	15' presentazione
Voce 2: lingua nazionale locale (obiettivo fondamentale 3.6)	45' scritto
Voce 3: economia, politica e società (obiettivo fondamentale 3.8)	120' scritto
Voce 4: Nota degli obiettivi fondamentali 3.6, 3.7, 3.8	

Le quattro voci hanno lo stesso peso in termini di valutazione. Le note di ogni voce sono espresse o calcolate in punti interi o mezzi punti.

Ad voce 1: Il lavoro di approfondimento (VA) viene eseguito verso la fine della formazione professionale di base e sottostà alla guida del docente di “Lingua nazionale locale” (3.6) o di “Letteratura, cultura, scienza” (3.5). Durata: 40 lezioni. Vengono valutate l’elaborazione, la produzione, la presentazione e l’approfondimento del tema. I temi del VA sono aspetti relativi alla cultura generale.

ad voce 4: La nota scolastica è la media di tutte le note del semestre di:
lingua locale nazionale (3.6. Obiettivo fondamentale)
lingue straniere (3.7 Obiettivo fondamentale)
economia, politica e società (3.8 Obiettivo fondamentale)

4. Nota scolastica

La nota delle lezioni di conoscenze professionali è la media di tutte le note del semestre di:

- consulenza e vendita (1.1 Obiettivo fondamentale)
- processi aziendali (1.2 Obiettivo fondamentale)
- bibliografia e ricerca (1.3 Obiettivo fondamentale)
- assortimento di prodotti in vendita in libreria (1.4 Obiettivo fondamentale)
- letteratura, cultura, scienza (1.5 Obiettivo fondamentale)

E Approvazione ed entrata in vigore

Il presente piano di formazione Libraia AFC / Libraio AFC
entra in vigore il 1° gennaio 2009

Zurigo, 7 novembre 2008

Schweizer Buchhändler- und Verleger-Verband (SBVV)

Marianne Sax
presidentessa

Lausanne, 7 novembre 2008

Association Suisse des Diffuseurs, Editeurs et Libraires (ASDEL)

Sylviane Friederich
presidentessa

Il presente piano di formazione è approvato dall' Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia secondo l' articolo 10 capoverso 1 dell' Ordinanza sulla formazione professionale di base Libraia / Libraio con attestato federale di capacità (AFC) del 14 novembre 2008.

Berna, 14 novembre 2008

Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia
La direttrice

Dr. Ursula Renold

Allegati al piano di formazione

Elenco dei documenti necessari alla realizzazione della formazione professionale di base

Documenti	Centro di distribuzione
Ordinanza sulla formazione professionale di base Libraia / Libraio con attestato federale di capacità (ACF) del 14 novembre 2008	Versione elettronica: Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia (www.bbt.admin.ch) Versione stampata: Ufficio federale delle costruzioni e della logistica (www.bundespublikationen.ch)
Piano di formazione del 14 novembre 2008	Schweizer Buchhändler- und Verleger-Verband SBVV, Zürich Association Suisse des Diffuseurs, Editeurs et Libraires ASDEL, Lausanne www.swissbooks.ch
Foglio informativo sui requisiti minimi dell'azienda di formazione (personale di formazione e infrastrutture)	SBVV, ASDEL www.swissbooks.ch
Documentazione per l'apprendimento incluso il programma per il rapporto di pratica per l'obiettivo fondamentale 3.2	SBVV, ASDEL www.swissbooks.ch
Indicazioni per la procedura di qualificazione del	SBVV, ASDEL www.swissbooks.ch
Modulo per la trascrizione delle note del	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