

Programma d'insegnamento nazionale del piano di formazione nelle scuole professionali

Operatrice di edifici e infrastrutture / Operatore di edifici e in- frastrutture AFC

2° anno di tirocinio

Organo responsabile: Associazione Svizzera dei Professionisti d'Impresa in collabora-
zione con l'Associazione Svizzera degli Insegnanti della Scuola Professionale per gli Ope-
ratori di edifici e infrastrutture

Versione: 1.0 dal 22 luglio 2022

Redatto da:

- Angehrn Lukas
- Both Dominique
- Bouvier Hubert
- Cadra Fornera Tamara
- Eder Karin
- Gachet Emile
- Gilliand François
- Halter Markus
- Jan Marc-Henri
- Lottenbach Pirmin
- Maire Gaël
- Müller Alex
- Schütz Michael
- Schwaiger Martin
- Willi Peter

Sommario

1	Condizioni quadro derivanti dai documenti di base	4
1.1	Tabella della collaborazione tra i luoghi di formazione AFC	4
1.2	Panoramica del 2° anno di tirocinio	6
2	Campo di competenze operative A «Preparazione dei lavori di gestione»	9
2.1	Panoramica delle competenze operative	9
2.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	9
2.3	Campo di apprendimento 1: Riconoscere i punti di pericolo all'interno delle piantine e dedurre le misure da adottare	10
2.3.1	Attività tipica	10
2.3.2	Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione	10
2.3.3	Mezzi di apprendimento	11
3	Campo di competenze operative B «Pulizia, conservazione del valore e manutenzione di impianti esterni, infrastrutture ed edifici»	12
3.1	Panoramica delle competenze operative	12
3.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	13
3.3	Campo di apprendimento 1: Controllare veicoli e piccoli apparecchi ed effettuarne la manutenzione	13
3.3.1	Attività tipica	13
3.3.2	Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione	13
3.3.3	Mezzi di apprendimento	14
3.4	Campo di apprendimento 2: Pulire veicoli, piccoli apparecchi e impianti esterni	14
3.4.1	Attività tipica	14
3.4.2	Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione	15
3.4.3	Mezzi di apprendimento	15
3.5	Campo di apprendimento 3: Conservare il valore di oggetti e impianti esterni e ripararli	16
3.5.1	Attività tipica	16
3.5.2	Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione	16
3.5.3	Mezzi di apprendimento	17
3.6	Campo di apprendimento 4: Spiegare le installazioni negli spazi interni ed esterni	17
3.6.1	Attività tipica	17
3.6.2	Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione	18
3.6.3	Mezzi di apprendimento	19

4	Campo di competenze operative «Cura delle zone verdi»	20
4.1	Panoramica delle competenze operative	20
4.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	20
4.3	Campo di apprendimento 1: Spiegare la cura di piante e zone verdi	20
4.3.1	Attività tipica	21
4.3.2	Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione	21
4.3.3	Mezzi di apprendimento	22
4.4	Campo di apprendimento 2: Spiegare la gestione di sostanze pericolose su piante e zone verdi	22
4.4.1	Attività tipica	22
4.4.2	Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione	22
4.4.3	Mezzi di apprendimento	23
4.5	Campo di apprendimento 3: Gestire la vegetazione presente sulle rive di zone umide in modo ecologico	24
4.5.1	Attività tipica	24
4.5.2	Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione	24
4.5.3	Mezzi di apprendimento	25
5	Campo di competenze operative D «Gestione di impianti sportivi»	26
6	Campo di competenze operative E «Conclusione dei lavori di gestione»	27
7	Campo di competenze operative F «Collaborazione con collaboratori e clienti»	28
7.1	Panoramica delle competenze operative	28
7.2	Panoramica di tutti i campi di apprendimento	28
7.3	Campo di apprendimento 1: Assegnare gli incarichi e fornire feedback	28
7.3.1	Attività tipica	29
7.3.2	Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione	29
7.3.3	Mezzi di apprendimento	30
7.4	Campo di apprendimento 2: Trattare i reclami dei clienti	30
7.4.1	Attività tipica	30
7.4.2	Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione	30
7.4.3	Mezzi di apprendimento	31
8	Ausili di pianificazione	32
9	Appendice	33

1 Condizioni quadro derivanti dai documenti di base

1.1 Tabella della collaborazione tra i luoghi di formazione AFC

Suddivisione delle competenze operative per operatori di edifici e infrastrutture AFC nei diversi anni di tirocinio.

	1° anno di tirocinio			2° anno di tirocinio			3° anno di tirocinio		
	Azienda	SP	CI	Azienda	SP	CI	Azienda	SP	CI
A: Preparazione dei lavori di gestione									
a1: Pianificare i lavori di gestione in base al mandato o alla programmazione settimanale		Orange					Blue	Orange	
a2: Preparare i materiali, i veicoli, i piccoli apparecchi e gli altri utensili per i lavori di gestione		Orange		Blue	Orange			Orange	
a3: Segnalare l'area interessata dai lavori di conservazione del valore, pulizia, manutenzione e cura delle zone verdi	Blue	Orange	Red						
a4: Informare i gruppi target delle restrizioni dovute ai lavori di gestione							Blue	Orange	
a5: Attuare il piano di sicurezza per l'infrastruttura interessata dai lavori di gestione	Blue	Orange	Red	Blue	Orange		Blue	Orange	Red
B: Pulizia, conservazione del valore e manutenzione di impianti esterni, infrastrutture ed edifici									
b1: Usare apparecchi per la pulizia, piattaforme di lavoro elevabili, motoseghe e decespugliatori nell'ambito dei lavori di gestione	Blue	Orange		Blue		Red			
b2: Eseguire la manutenzione di veicoli e piccoli apparecchi usati per i lavori di gestione	Blue	Orange	Red	Blue	Orange	Red	Blue	Orange	
b3: Pulire le attrezzature degli impianti esterni	Blue	Orange	Red		Orange			Orange	
b4: Conservare il valore della struttura degli impianti esterni	Blue	Orange	Red	Blue	Orange	Red			Red
b5: Controllare e conservare il valore delle attrezzature di impianti interni ed esterni e di parti di edifici		Orange	Red	Blue	Orange	Red	Blue	Orange	Red
b6: Pulire le attrezzature interne e presenti in alcuni punti degli edifici (<i>Orientamenti «Servizi di portineria» e «Impianti sportivi»</i>)	Blue		Red						
b7: Controllare e assicurare la manutenzione di mobili e impianti tecnici di edifici (<i>Orientamenti «Servizi di portineria» e «Impianti sportivi»</i>)				Blue		Red			Red

	1° anno di tirocinio			2° anno di tirocinio			3° anno di tirocinio		
	Azienda	SP	CI	Azienda	SP	CI	Azienda	SP	CI
C: Cura delle zone verdi									
c1: Curare le zone verdi	■	■		■	■	■	■	■	
c2: Sostituire piante negli spazi interni ed esterni				■	■			■	■
c3: Curare le piante da interno (<i>Orientamento «Servizi di portineria»</i>)				■					■
c4: Conservare il valore delle zone umide in spazi pubblici e privati (<i>Orientamento «Servizi generali»</i>)						■	■		■
D: Gestione di impianti sportivi									
d1: Sorvegliare la qualità dell'acqua delle piscine (<i>Orientamento «Impianti sportivi»</i>)				■					■
d2: Gestire e conservare il valore di impianti di balneazione e per la produzione di ghiaccio (<i>Orientamento «Impianti sportivi»</i>)				■					■
d3: Montare, conservare il valore e smontare superfici ghiacciate (<i>Orientamento «Impianti sportivi»</i>)				■		■			
d4: Controllare l'acqua dell'impianto di balneazione durante l'esercizio in collaborazione con uno specialista (<i>Orientamento «Impianti sportivi»</i>)	■		■						
E: Conclusione dei lavori di gestione									
e1: Stoccare prodotti chimici, prodotti fitosanitari, prodotti per la disinfezione e la pulizia, carburanti e materiale di consumo		■	■	■					
e2: Smaltire i rifiuti e i materiali riciclabili prodotti dagli impianti gestiti	■	■	■						
e3: Riordinare il posto di lavoro, riporre in magazzino e pronti all'uso veicoli, piccoli apparecchi e altri utensili usati per i lavori di gestione e redigere un rapporto sui propri lavori e su quelli svolti dagli apparecchi	■	■					■		
F: Collaborazione con collaboratori e clienti									
f1: Istruire i collaboratori in merito ai lavori di gestione da svolgere					■	■	■		
f2: Trattare i reclami dei clienti riguardo ai lavori di gestione					■		■		
f3: Preparare l'infrastruttura per eventi e manifestazioni, impostare e occuparsi di eventi e manifestazioni				■			■	■	

■ Azienda

■ Scuola professionale (SP)

■ Corsi interaziendali (CI)

1.2 Panoramica del 2° anno di tirocinio

Qui di seguito sono elencati tutti gli obiettivi di valutazione del 2° anno di tirocinio per il luogo di formazione «scuola professionale».

CCO A:	Preparazione dei lavori di gestione	20 lezioni
CO	Obiettivi di valutazione CCN del CCO A	
a.2	Preparare i materiali, i veicoli, i piccoli apparecchi e gli altri utensili per i lavori di gestione	
	a2.sp1a: Leggono i vari piani degli edifici, i piani delle condotte o quelli ricavati dal sistema informativo geografico (GIS). (C2)	
a.5	Attuare il piano di sicurezza per l'infrastruttura interessata dai lavori di gestione	
	a5.sp4: Indicano su una piantina i punti di pericolo del proprio impianto. (C4)	
	a5.sp5: Descrivono le misure necessarie per proteggere sé stessi, persone terze e beni in relazione alle varie situazioni lavorative. (C2)	
CCO B	Pulizia, conservazione del valore e manutenzione di impianti esterni, infrastrutture ed edifici	100 lezioni
CO	Obiettivi di valutazione CCN del CCO B	
b.2	Eeguire la manutenzione di veicoli e piccoli apparecchi usati per i lavori di gestione	
	b2.sp4a: Spiegano le funzioni di base di veicoli e piccoli apparecchi. (C2)	
	b2.sp4b: Spiegano le varie fasi per controllare il funzionamento di veicoli e piccoli apparecchi dopo la manutenzione. (C2)	
	b2.sp4c: Descrivono i vari motori a combustione e i relativi carburanti. (C2)	
	b2.sp7a: Spiegano quali sono i principali apparecchi, macchine e mezzi ausiliari per pulire veicoli e piccoli apparecchi. (C2)	
	b2.sp7b: Spiegano quali sono i vari prodotti per pulire e curare veicoli e piccoli apparecchi. (C2)	
b.3	Pulire le attrezzature degli impianti esterni	
	b3.sp1: Descrivono le misure di sicurezza necessarie per svolgere lavori di pulizia all'esterno. (C2)	
	b3.sp3c: Illustrano i metodi di pulizia comunemente usati. (C2)	
	b3.sp5: Spiegano le differenze nella pulizia di impianti esterni in funzione delle condizioni meteorologiche. (C2)	
	b3.sp6: Spiegano i metodi comuni per rimuovere neve e ghiaccio. (C2)	
	b3.sp10: Spiegano il sistema di separazione per lo smaltimento. (C2)	

b.4 Conservare il valore della struttura degli impianti esterni

- b4.sp1b: Descrivono i piani delle condotte necessari. (C3)
- b4.sp4a: Spiegano i lavori di conservazione del valore su oggetti, impianti e superfici viarie in generale. (C2)
- b4.sp4b: Indicano i limiti validi in azienda concernenti le competenze sui lavori di conservazione del valore e riparazione che svolgono all'esterno. (C2)
- b4.sp4c: Spiegano la struttura dei vari tipi di rivestimento delle superfici viarie in generale. (C2)
- b4.sp8a: Spiegano semplici piani per acqua, acque di scarico, smaltimento delle acque di scarico, canalizzazioni e pozzi. (C2)
- b4.sp8b: Spiegano semplici liste di controllo per idranti, canalizzazioni e pozzi. (C2)
- b4.sp9a: Spiegano i principali elementi della fisica delle costruzioni. (C2)
- b4.sp9b: Illustrano origine e pericolo della legionella. (C2)
- b4.sp9c: Spiegano la formazione dei funghi e le relative modalità di contrasto. (C2)
- b4.sp10: Spiegano la procedura da seguire in caso di avaria. (C2)

b.5 Controllare e conservare il valore delle attrezzature di impianti interni ed esterni e di parti di edifici

- b5.sp10: Spiegano il funzionamento di base degli impianti domestici. (C2)
- b5.sp13a: Spiegano le prescrizioni aziendali e giuridiche per conservare il valore e riparare attrezzature presenti negli impianti interni ed esterni. (C2)
- b5.sp13b: Descrivono le misure di sicurezza necessarie per conservare il valore e riparare le attrezzature presenti negli impianti interni ed esterni. (C2)
- b5.sp13c: Indicano i limiti validi in azienda concernenti le competenze sui lavori di conservazione del valore e la riparazione di attrezzature presenti negli impianti interni ed esterni. (C2)

CCO C	Cura delle zone verdi	60 lezioni
--------------	------------------------------	------------

CO Obiettivi di valutazione CCN del CCO C

c.1 Curare le zone verdi

- c1.sp2a: Elencano gli utensili, le macchine e gli apparecchi necessari per la cura delle zone verdi. (C1)
 - c1.sp2b: Descrivono i principi per irrigare in maniera economica ed ecocompatibile. (C2)
 - c1.sp2c: Descrivono le prescrizioni giuridiche e i principi in materia di economia e protezione dell'ambiente nel quadro dei lavori di concimazione. (C2)
 - c1.sp2e: Spiegano le caratteristiche delle rive di ruscelli, fiumi, stagni e laghi. (C2)
 - c1.sp2f: Spiegano che tipo di fauna si trova sulle rive e come proteggerla. (C2)
 - c1.sp2g: Spiegano i principi di conservazione del valore con approccio naturale per la vegetazione presente sulle rive di zone umide. (C2)
 - c1.sp2h: Spiegano le prescrizioni giuridiche che disciplinano i lavori lungo le rive. (C2)
 - c1.sp2i: Descrivono le attività da svolgere in caso di inquinamento delle acque. (C2)
-

c1.sp4d: Spiegano le principali misure per la cura di piante annuali e biennali come piante perenni, suffrutici, arbusti e alberi. (C2)

c1.sp10: Spiegano le principali misure fitosanitarie e la loro importanza per la cura delle zone verdi all'esterno. (C2)

c.2 Sostituire piante negli spazi interni ed esterni

c2.sp3: Descrivono le disposizioni per i vari tipi di stoccaggio delle piante. (C2)

c2.sp5a: Elencano i valori limite dei substrati. (C1)

c2.sp5b: Descrivono le misure di emergenza da adottare per lavorare con sostanze pericolose CMR. (C2)

CCO F	Collaborazione con collaboratori e clienti	20 lezioni
--------------	---	------------

CO Obiettivi di valutazione CCN del CCO F

f.1 Istruire i collaboratori in merito ai lavori di gestione da svolgere

f1.sp3a: Spiegano i punti essenziali da rispettare per trasmettere un incarico in maniera comprensibile. (C2)

f1.sp3b: Informano collaboratori e persone terze in merito alla sicurezza sul luogo di lavoro, alla protezione della salute, alla protezione antincendio e alla protezione dell'ambiente e all'efficienza energetica. (C3)

f1.sp9: Forniscono a collaboratori e persone terze un feedback professionale sullo svolgimento del lavoro assegnato. (C3)

f1.sp10: Descrivono possibili comportamenti da adottare in situazioni di conflitto. (C2)

f.2 Trattare i reclami dei clienti riguardo ai lavori di gestione

f2.sp2: Spiegano come trattare i reclami in maniera orientata al servizio. (C2)

f2.sp3: Descrivono il trattamento di un reclamo dal punto di vista dell'idoneità delle competenze. (C2)

2 Campo di competenze operative A «Preparazione dei lavori di gestione»

2.1 Panoramica delle competenze operative

CO	Situazione di lavoro
----	----------------------

a.2	Preparare i materiali, i veicoli, i piccoli apparecchi e gli altri utensili per i lavori di gestione
-----	--

I professionisti usano gli appositi piani per definire il fabbisogno di materiali, veicoli, piccoli apparecchi e utensili. Si assicurano che siano disponibili in tempo utile sul luogo di lavoro e organizzano lo stoccaggio di materiali, apparecchi, veicoli e macchine tenendo conto di fattori esterni come condizioni meteorologiche o traffico.

a.5	Attuare il piano di sicurezza per l'infrastruttura interessata dai lavori di gestione
-----	---

I professionisti attuano il piano di sicurezza specifico per l'infrastruttura come previsto dalle prescrizioni in materia di sicurezza sul lavoro, protezione della salute, igiene e protezione antincendio. Analizzano i potenziali pericoli ed eliminano eventuali vulnerabilità in accordo con i propri superiori. In caso di incidente o infortunio, osservano i comportamenti previsti dal piano di emergenza e adottano le misure idonee. In caso di infortunio nella propria azienda, attuano immediate misure salvavita. Analizzano la situazione d'emergenza, attuano le misure di protezione personale e allontanano la persona colpita dalla zona di pericolo. Applicano le proprie conoscenze di BLS-AED (Basic Life Support - Automated External Defibrillator). Mettono in sicurezza il luogo dell'infortunio o la zona di pericolo e all'arrivo dei soccorritori trasmettono loro tutte le informazioni utili.

2.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Lezioni
CA 1: Riconoscere i punti di pericolo all'interno delle piantine e dedurre le misure da adottare	a2/a5	20

2.3 Campo di apprendimento 1: Riconoscere i punti di pericolo all'interno delle piantine e dedurre le misure da adottare

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione 20 lezioni.

2.3.1 Attività tipica

Sara è una persona in formazione e deve piantare un arbusto, per il quale deve anche scavare una buca. Per farlo, si dedica ad acquisire familiarità con i piani delle condotte presenti. Osserva i percorsi delle condotte di gas, elettricità e acqua e segna i punti di pericolo. Seleziona il punto in cui scavare la buca in modo che le radici dell'arbusto non vengano danneggiate da una delle condotte. Prima di iniziare a scavare, fa controllare il programma dal suo superiore.

2.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento

a2.sp1a	Leggono i vari piani degli edifici, i piani delle condotte o quelli ricavati dal sistema informativo geografico (GIS). (C2)
a5.sp4	Indicano su una piantina i punti di pericolo del proprio impianto. (C4)
a5.sp5	Descrivono le misure necessarie per proteggere sé stessi, persone terze e beni in relazione alle varie situazioni lavorative. (C2)

Indicazione: gli obiettivi di valutazione definiti dal piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

a2.sp1a	Leggono i vari piani degli edifici, i piani delle condotte o quelli ricavati dal sistema informativo geografico (GIS). (C2)
a5.sp5	Descrivono le misure necessarie per proteggere sé stessi, persone terze e beni in relazione alle varie situazioni lavorative. (C2)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità

a5.sp4	Indicano su una piantina i punti di pericolo del proprio impianto. (C4)
--------	---

2.3.3 Mezzi di apprendimento

Per la lezione, l'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento orientati alle competenze operative. In questo campo di apprendimento, in termini di contenuto avete a disposizione le seguenti unità:

Elementi operazionali

«a2: Preparare i materiali, i veicoli, i piccoli apparecchi e gli altri utensili per i lavori di gestione»

«a5: Attuare il piano di sicurezza per l'infrastruttura interessata dai lavori di gestione»

Modulo di conoscenze

«Riconoscere i punti di pericolo all'interno delle piantine e dedurre le misure da adottare»

3 Campo di competenze operative B «Pulizia, conservazione del valore e manutenzione di impianti esterni, infrastrutture ed edifici»

3.1 Panoramica delle competenze operative

CO Situazione di lavoro

b.2 Eseguire la manutenzione di veicoli e piccoli apparecchi usati per i lavori di gestione

I professionisti eseguono la manutenzione e il controllo di veicoli e piccoli apparecchi secondo le disposizioni del fabbricante o del piano operativo. Si informano preventivamente sui lavori da eseguire e sulle relative responsabilità consultando manuali d'uso, liste di controllo o prescrizioni per la sicurezza. Attuano le disposizioni rilevanti per il settore e indossano i DPI necessari. Dopo la manutenzione si assicurano che gli apparecchi, le macchine o gli utensili funzionino correttamente e li immagazzinano come previsto.

b.3 Pulire le attrezzature degli impianti esterni

I professionisti puliscono facciate, strade, marciapiedi, parchi giochi, circuiti sportivi, terreni di gioco in terra battuta e altri impianti e oggetti presenti negli spazi esterni. Usano vari apparecchi, macchine e prodotti di pulizia adeguati alle diverse superfici in maniera ergonomica ed ecocompatibile. Lavorano secondo le disposizioni di sicurezza e indossano i DPI necessari. Tengono costantemente sotto controllo le condizioni atmosferiche, adeguando di conseguenza le fasi di lavoro. Controllano i lavori di pulizia svolti da persone terze.

b.4 Conservare il valore della struttura degli impianti esterni

I professionisti conservano il valore e riparano oggetti e impianti esterni e superfici viarie in generale. Tra queste attività sono compresi lavori con acqua, acque di scarico, canalizzazioni relative a pozzi. Il mandato è indicato nel piano di conservazione o affidato dai superiori. I professionisti analizzano le avarie del sistema di condotte o di gestione degli edifici e adottano misure immediate secondo le specifiche prescrizioni di sicurezza.

b.5 Controllare e conservare il valore delle attrezzature di impianti interni ed esterni e di parti c edifici

I professionisti controllano e conservano il valore delle attrezzature di oggetti quali parchi giochi, impianti sportivi o gli elementi di segnaletica e impianti come quelli solari, per l'illuminazione e l'irrigazione esterna, attrezzature interne e presenti su parti di edifici come dispositivi di illuminazione e protezione solare. Se possibile, nel sostituire apparecchi e lampade al termine del ciclo di vita scelgono prodotti efficienti dal punto di vista energetico. Rientrano tra le loro attività riparazioni in ambito sanitario, su elementi in legno e metallo, lavori di pittura e intonacatura. Ricavano il mandato dal piano di manutenzione. In presenza di danni definiscono sul posto l'urgenza dell'intervento

e adottano le misure idonee, secondo le specifiche prescrizioni di sicurezza. A lavoro concluso verificano il funzionamento dell'oggetto nell'apposito sistema di manutenzione.

3.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Lezioni
CA 1: Controllare veicoli e piccoli apparecchi ed effettuare la manutenzione	b2	15
CA 2: Pulire veicoli, piccoli apparecchi e impianti esterni	b2/b3	20
CA 3: Conservare il valore di oggetti e impianti esterni e ripararli	b3/b4	25
CA 4: Spiegare le installazioni negli spazi interni ed esterni	b4/b5	40

3.3 Campo di apprendimento 1: Controllare veicoli e piccoli apparecchi ed effettuare la manutenzione

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione 15 lezioni.

3.3.1 Attività tipica

Sul piazzale di un impianto sportivo è caduto molto fogliame a causa del forte vento. Bruno, una persona in formazione, deve rimuoverlo utilizzando una spazzatrice aspirante. Innanzitutto rabocca l'acqua, controlla il livello di carburante e il vano di aspirazione per identificare la presenza di eventuali corpi estranei (come bottiglie in PET). Controlla inoltre la superficie da pulire per assicurarsi che non siano presenti grossi oggetti che non è possibile aspirare e rimuove a mano quelli che sono stati rilevati. Prima di occuparsi nuovamente della macchina, effettua il servizio di parco quotidiano.

3.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento

b2.sp4a	Spiegano le funzioni di base di veicoli e piccoli apparecchi. (C2)
b2.sp4b	Spiegano le varie fasi per controllare il funzionamento di veicoli e piccoli apparecchi dopo la manutenzione. (C2)
b2.sp4c	Descrivono i vari motori a combustione e i relativi carburanti. (C2)

Indicazione: gli obiettivi di valutazione definiti dal piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

b2.sp4a	Spiegano le funzioni di base di veicoli e piccoli apparecchi. (C2)
b2.sp4b	Spiegano le varie fasi per controllare il funzionamento di veicoli e piccoli apparecchi dopo la manutenzione. (C2)
b2.sp4c	Descrivono i vari motori a combustione e i relativi carburanti. (C2)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità

-

3.3.3 Mezzi di apprendimento

Per la lezione, l'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento orientati alle competenze operative. In questo campo di apprendimento, in termini di contenuto avete a disposizione le seguenti unità:

Elementi operazionali

«b2: Eseguire la manutenzione di veicoli e piccoli apparecchi usati per i lavori di gestione»

Modulo di conoscenze

«Controllare veicoli e piccoli apparecchi ed effettuare la manutenzione»

3.4 Campo di apprendimento 2: Pulire veicoli, piccoli apparecchi e impianti esterni

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione 20 lezioni.

3.4.1 Attività tipica

Dopo un utilizzo intenso per il servizio invernale, Luca, la persona in formazione, deve rimuovere la sporcizia dallo spazzaneve e pulirlo. A causa dell'impiego prolungato, si è accumulato molto sale sullo spargisale. Luca pulisce quest'area con particolare cura perché sa che altrimenti il veicolo può diventare rapidamente difettoso.

3.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento

b2.sp7a	Spiegano quali sono i principali apparecchi, macchine e mezzi ausiliari per pulire veicoli e piccoli apparecchi. (C2)
b2.sp7b	Spiegano quali sono i vari prodotti per pulire e curare veicoli e piccoli apparecchi. (C2)
b3.sp1	Descrivono le misure di sicurezza necessarie per svolgere lavori di pulizia all'esterno. (C2)
b3.sp3c	Illustrano i metodi di pulizia comunemente usati. (C2)
b3.sp5	Spiegano le differenze nella pulizia di impianti esterni in funzione delle condizioni meteorologiche. (C2)

Indicazione: gli obiettivi di valutazione definiti dal piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

b2.sp7a	Spiegano quali sono i principali apparecchi, macchine e mezzi ausiliari per pulire veicoli e piccoli apparecchi. (C2)
b2.sp7b	Spiegano quali sono i vari prodotti per pulire e curare veicoli e piccoli apparecchi. (C2)
b3.sp1	Descrivono le misure di sicurezza necessarie per svolgere lavori di pulizia all'esterno. (C2)
b3.sp3c	Illustrano i metodi di pulizia comunemente usati. (C2)
b3.sp5	Spiegano le differenze nella pulizia di impianti esterni in funzione delle condizioni meteorologiche. (C2)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità

-

3.4.3 Mezzi di apprendimento

Per la lezione, l'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento orientati alle competenze operative. In questo campo di apprendimento, in termini di contenuto avete a disposizione le seguenti unità:

Elementi operazionali

«b2: Eseguire la manutenzione di veicoli e piccoli apparecchi usati per i lavori di gestione»

«b3: Pulire le attrezzature degli impianti esterni»

Modulo di conoscenze

«Pulire veicoli, piccoli apparecchi e impianti esterni»

3.5 Campo di apprendimento 3: Conservare il valore di oggetti e impianti esterni e ripararli

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione 25 lezioni.

3.5.1 Attività tipica

Nell'edificio per uffici in cui lavora Chiara, la persona in formazione, le condotte per lo smaltimento delle acque si sono calcificate. Il suo compito ora è quello di pulire le condotte. Poiché Chiara conosce bene l'edificio, sa che in questo caso deve usare una condotta di drenaggio. Spiega a Stefano, una persona in formazione al primo anno di tirocinio, a cosa prestare attenzione durante la pulizia e l'utilizzo di sostanze chimiche con una condotta di drenaggio di questo tipo.

3.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento	
b3.sp6	Spiegano i metodi comuni per rimuovere neve e ghiaccio. (C2)
b3.sp10	Spiegano il sistema di separazione per lo smaltimento. (C2)
b4.sp1b	Descrivono i piani delle condotte necessari. (C3)
b4.sp4a	Spiegano i lavori di conservazione del valore su oggetti, impianti e superfici viarie in generale. (C2)
b4.sp4b	Indicano i limiti validi in azienda concernenti le competenze sui lavori di conservazione del valore e riparazione che svolgono all'esterno. (C2)
b4.sp4c	Spiegano la struttura dei vari tipi di rivestimento delle superfici viarie in generale. (C2)
b4.sp8a	Spiegano semplici piani per acqua, acque di scarico, smaltimento delle acque di scarico, canalizzazioni e pozzi. (C2)
b4.sp8b	Spiegano semplici liste di controllo per idranti, canalizzazioni e pozzi. (C2)

Indicazione: gli obiettivi di valutazione definiti dal piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

b3.sp6	Spiegano i metodi comuni per rimuovere neve e ghiaccio. (C2)
b3.sp10	Spiegano il sistema di separazione per lo smaltimento. (C2)

b4.sp4a	Spiegano i lavori di conservazione del valore su oggetti, impianti e superfici viarie in generale. (C2)
b4.sp4b	Indicano i limiti validi in azienda concernenti le competenze sui lavori di conservazione del valore e riparazione che svolgono all'esterno. (C2)
b4.sp4c	Spiegano la struttura dei vari tipi di rivestimento delle superfici viarie in generale. (C2)
b4.sp8a	Spiegano semplici piani per acqua, acque di scarico, smaltimento delle acque di scarico, canalizzazioni e pozzi. (C2)
b4.sp8b	Spiegano semplici liste di controllo per idranti, canalizzazioni e pozzi. (C2)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità

b4.sp1b	Descrivono i piani delle condotte necessari. (C3)
---------	---

Interpretano adeguatamente i piani delle condotte previsti nella loro area di applicazione.

3.5.3 Mezzi di apprendimento

Per la lezione, l'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento orientati alle competenze operative. In questo campo di apprendimento, in termini di contenuto avete a disposizione le seguenti unità:

Elementi operazionali

«b3: Pulire le attrezzature degli impianti esterni»

«b4: Conservare il valore della struttura degli impianti esterni»

Modulo di conoscenze

«Conservare il valore di oggetti e impianti esterni e ripararli»

3.6 Campo di apprendimento 4: Spiegare le installazioni negli spazi interni ed esterni

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione 40 lezioni.

3.6.1 Attività tipica

Cristian è una persona in formazione e lavora presso la scuola «Raggio di sole». Il suo superiore gli indica che il filtro del sistema di ventilazione deve essere sostituito regolarmente, perché a causa della sporcizia non è possibile garantire il grado di efficacia. Chiede a Cristian di sostituire il filtro e poi lui prepara tutti i materiali di lavoro necessari.

3.6.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento	
b4.sp9a	Spiegano i principali elementi della fisica delle costruzioni. (C2)
b4.sp9b	Illustrano origine e pericolo della legionella. (C2)
b4.sp9c	Spiegano la formazione dei funghi e le relative modalità di contrasto. (C2)
b4.sp10	Spiegano la procedura da seguire in caso di avaria. (C2)
b5.sp10	Spiegano il funzionamento di base degli impianti domestici. (C2)
b5.sp13a	Spiegano le prescrizioni aziendali e giuridiche per conservare il valore e riparare attrezzature presenti negli impianti interni ed esterni. (C2)
b5.sp13b	Descrivono le misure di sicurezza necessarie per conservare il valore e riparare le attrezzature presenti negli impianti interni ed esterni. (C2)
b5.sp13c	Indicano i limiti validi in azienda concernenti le competenze sui lavori di conservazione del valore e la riparazione di attrezzature presenti negli impianti interni ed esterni. (C2)

Indicazione: gli obiettivi di valutazione definiti dal piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

b4.sp9a	Spiegano i principali elementi della fisica delle costruzioni. (C2)
b4.sp9b	Illustrano origine e pericolo della legionella. (C2)
b4.sp9c	Spiegano la formazione dei funghi e le relative modalità di contrasto. (C2)
b4.sp10	Spiegano la procedura da seguire in caso di avaria. (C2)
b5.sp10	Spiegano il funzionamento di base degli impianti domestici. (C2)
b5.sp13a	Spiegano le prescrizioni aziendali e giuridiche per conservare il valore e riparare attrezzature presenti negli impianti interni ed esterni. (C2)
b5.sp13b	Descrivono le misure di sicurezza necessarie per conservare il valore e riparare le attrezzature presenti negli impianti interni ed esterni. (C2)
b5.sp13c	Indicano i limiti validi in azienda concernenti le competenze sui lavori di conservazione del valore e la riparazione di attrezzature presenti negli impianti interni ed esterni. (C2)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità

-

3.6.3 Mezzi di apprendimento

Per la lezione, l'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento orientati alle competenze operative. In questo campo di apprendimento, in termini di contenuto avete a disposizione le seguenti unità:

Elementi operazionali

«b4: Conservare il valore della struttura degli impianti esterni»

«b5: Controllare e conservare il valore delle attrezzature di impianti interni ed esterni e di parti di edifici»

Modulo di conoscenze

«Spiegare le installazioni negli spazi interni ed esterni»

4 Campo di competenze operative «Cura delle zone verdi»

4.1 Panoramica delle competenze operative

CO Situazione di lavoro

c.1 Curare le zone verdi

I professionisti curano le zone verdi presenti negli spazi esterni e gestiscono i tappeti erbosi dei campi sportivi a seconda della stagione. Controllano regolarmente la qualità delle superfici erbose e adottano le misure idonee. Se necessario, consultano l'apposito piano di cura o le liste di controllo. Svolgono i lavori necessari per curare siepi, piante perenni, arbusti e aiuole secondo le specifiche prescrizioni di sicurezza. Usano gli apparecchi per la cura del verde come previsto dalle prescrizioni di sicurezza necessarie. Svolgono tutti i lavori che prevedono l'utilizzo di prodotti fitosanitari e antiparassitari attenendosi alle istruzioni della persona titolare dell'autorizzazione speciale. Attribuiscono le corrette priorità ai lavori da svolgere e le documentano.

c.2 Sostituire piante negli spazi interni ed esterni

I professionisti sostituiscono piante negli spazi interni ed esterni secondo la pianificazione. Controllano la consegna e stoccano le piante dove previsto. Adottano le necessarie misure di sicurezza per proteggere sé stessi e persone terze. Prima di piantumare prendono le misure necessarie e svolgono i lavori preliminari. Dopo la piantumazione innaffiano e concimano le piante come previsto dalla pianificazione.

4.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Lezioni
CA 1: Spiegare la cura di piante e zone verdi	c1/c2	30
CA 2: Spiegare la gestione di sostanze pericolose su piante e zone verdi	c1/c2	15
CA 3: Gestire la vegetazione presente sulle rive di zone umide in modo ecologico	c1	15

4.3 Campo di apprendimento 1: Spiegare la cura di piante e zone verdi

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione 30 lezioni.

4.3.1 Attività tipica

Sulla lista dei compiti di Michela oggi c'è la cura del campo da calcio. Deve controllare se sono presenti piante infestanti indesiderate come trifoglio o funghi nonché verificare se sui manti erbosi ci sono aree consumate e se è quindi necessario sostituirle. Poiché per quel giorno è prevista anche una partita, verifica l'utilizzabilità del manto erboso per il gioco, perché la notte precedente ha piovuto molto e si sono formate pozzanghere e zone molli. Dal momento che il manto erboso non è utilizzabile, lo comunica al suo superiore.

4.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento

c1.sp2a	Elencano gli utensili, le macchine e gli apparecchi necessari per la cura delle zone verdi. (C1)
c1.sp2b	Descrivono i principi per irrigare in maniera economica ed ecocompatibile. (C2)
c1.sp2c	Descrivono le prescrizioni giuridiche e i principi in materia di economia e protezione dell'ambiente nel quadro dei lavori di concimazione. (C2)
c1.sp4d	Spiegano le principali misure per la cura di piante annuali e biennali come piante perenni, suffrutici, arbusti e alberi. (C2)
c2.sp3	Descrivono le disposizioni per i vari tipi di stoccaggio delle piante. (C2)

Indicazione: gli obiettivi di valutazione definiti dal piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

c1.sp2a	Elencano gli utensili, le macchine e gli apparecchi necessari per la cura delle zone verdi. (C1)
	<i>Elencano gli strumenti, le macchine e gli apparecchi per la cura delle zone verdi definiti nell'elenco separato.</i>
c1.sp2b	Descrivono i principi per irrigare in maniera economica ed ecocompatibile. (C2)
c1.sp2c	Descrivono le prescrizioni giuridiche e i principi in materia di economia e protezione dell'ambiente nel quadro dei lavori di concimazione. (C2)
c1.sp4d	Spiegano le principali misure per la cura di piante annuali e biennali come piante perenni, suffrutici, arbusti e alberi. (C2)
c2.sp3	Descrivono le disposizioni per i vari tipi di stoccaggio delle piante. (C2)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità

-

4.3.3 Mezzi di apprendimento

Per la lezione, l'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento orientati alle competenze operative. In questo campo di apprendimento, in termini di contenuto avete a disposizione le seguenti unità:

Elementi operazionali

«c1: Curare le zone verdi»

«c2: Sostituire piante negli spazi interni ed esterni»

Modulo di conoscenze

«Spiegare la cura di piante e zone verdi»

4.4 Campo di apprendimento 2: Spiegare la gestione di sostanze pericolose su piante e zone verdi

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione 15 lezioni.

4.4.1 Attività tipica

Mentre Michela annaffia il manto erboso, si accorge che in alcuni punti stanno crescendo piante infestanti. Suppone che si tratti di piante neofite e lo verifica con il suo superiore. Dopo aver confermato il sospetto di Michela, lei e il suo superiore discutono su come procedere e decidono di estirpare manualmente le piante neofite smaltendole in modo conforme.

4.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento

c1.sp10	Spiegano le principali misure fitosanitarie e la loro importanza per la cura delle zone verdi all'esterno. (C2)
c2.sp5a	Elencano i valori limite dei substrati. (C1)
c2.sp5b	Descrivono le misure di emergenza da adottare per lavorare con sostanze pericolose CMR. (C2)

Indicazione: gli obiettivi di valutazione definiti dal piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

c1.sp10	Spiegano le principali misure fitosanitarie e la loro importanza per la cura delle zone verdi all'esterno. (C2)
---------	---

c2.sp5a	Elencano i valori limite dei substrati. (C1)
---------	--

Identificano le caratteristiche dei terreni fertili.

c2.sp5b	Descrivono le misure di emergenza da adottare per lavorare con sostanze pericolose CMR. (C2)
---------	--

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità

-

4.4.3 Mezzi di apprendimento

Per la lezione, l'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento orientati alle competenze operative. In questo campo di apprendimento, in termini di contenuto avete a disposizione le seguenti unità:

Elementi operazionali

«c1: Curare le zone verdi»

«c2: Sostituire piante negli spazi interni ed esterni»

Modulo di conoscenze

«Spiegare la gestione di sostanze pericolose su piante e zone verdi»

4.5 Campo di apprendimento 3: Gestire la vegetazione presente sulle rive di zone umide in modo ecologico

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione 15 lezioni.

4.5.1 Attività tipica

Oggi, Alessandro è responsabile per la gestione della riva del fiume. Si assicura di non utilizzare sostanze chimiche per garantire la sostenibilità e l'aspetto ecologico sia della riva del fiume che dei suoi abitanti. Per il lavoro, si accerta di avere un dispositivo di protezione individuale (DPI) appropriato. Inoltre, applica misure per la protezione delle acque e utilizza la lista di controllo per la protezione delle rive di zone umide fornita dall'Ufficio federale dell'ambiente, oltre alle disposizioni dell'organizzazione di protezione cantonale responsabile. Quando si accorge della presenza di olio sulla superficie dell'acqua in determinati punti della riva, prende subito provvedimenti.

4.5.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento

c1.sp2e	Spiegano le caratteristiche delle rive di ruscelli, fiumi, stagni e laghi. (C2)
c1.sp2f	Spiegano che tipo di fauna si trova sulle rive e come proteggerla. (C2)
c1.sp2g	Spiegano i principi di conservazione del valore con approccio naturale per la vegetazione presente sulle rive di zone umide. (C2)
c1.sp2h	Spiegano le prescrizioni giuridiche che disciplinano i lavori lungo le rive. (C2)
c1.sp2i	Descrivono le attività da svolgere in caso di inquinamento delle acque. (C2)

Indicazione: gli obiettivi di valutazione definiti dal piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

c1.sp2e	Spiegano le caratteristiche delle rive di ruscelli, fiumi, stagni e laghi. (C2)
c1.sp2f	Spiegano che tipo di fauna si trova sulle rive e come proteggerla. (C2)
c1.sp2g	Spiegano i principi di conservazione del valore con approccio naturale per la vegetazione presente sulle rive di zone umide. (C2)
c1.sp2h	Spiegano le prescrizioni giuridiche che disciplinano i lavori lungo le rive. (C2)
c1.sp2i	Descrivono le attività da svolgere in caso di inquinamento delle acque. (C2)

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità

-

4.5.3 Mezzi di apprendimento

Per la lezione, l'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento orientati alle competenze operative. In questo campo di apprendimento, in termini di contenuto avete a disposizione le seguenti unità:

Elementi operazionali

«c1: Curare le zone verdi»

Modulo di conoscenze

«Gestire la vegetazione presente sulle rive di zone umide in modo ecologico»

5 Campo di competenze operative D «Gestione di impianti sportivi»

Nessun obiettivo di valutazione nel CCO D per il 2° anno di tirocinio.

6 Campo di competenze operative E «Conclusione dei lavori di gestione»

Nessun obiettivo di valutazione nel CCO E per il 2° anno di tirocinio.

7 Campo di competenze operative F «Collaborazione con collaboratori e clienti»

7.1 Panoramica delle competenze operative

CO Situazione di lavoro

f.1 Istruire i collaboratori in merito ai lavori di gestione da svolgere

Gli operatori istruiscono i collaboratori in merito ai lavori di gestione da svolgere. Lo fanno in maniera imparziale, adottando uno stile comunicativo verbale e non verbale comprensibile. Si accertano che l'incarico, le fasi di lavoro, le misure necessarie per la sicurezza sul luogo di lavoro e la protezione della salute, la protezione antincendio, la protezione dell'ambiente, il risparmio energetico e la sicurezza sul lavoro siano state comprese e lo verificano di conseguenza. Forniscono feedback utili e affrontano le situazioni di conflitto in maniera propositiva. Se necessario, preparano semplici istruzioni di lavoro per gli apparecchi tecnici.

f.2 Trattare i reclami dei clienti riguardo ai lavori di gestione

I professionisti trattano i reclami dei clienti riguardo ai lavori di gestione secondo le direttive aziendali e in maniera propositiva. Accolgono reclami e richieste con spirito costruttivo e rispondono con calma e obiettività. Analizzano il problema, determinano quale gruppo di persone è competente per la gestione del reclamo e trasmettono la segnalazione all'ufficio competente e al loro superiore. Analizzano i reclami trattati e introducono misure di miglioramento.

7.2 Panoramica di tutti i campi di apprendimento

Campi di apprendimento	Riferimento alle CO	Lezioni
CA 1: Assegnare gli incarichi e fornire feedback	f1	12
CA 2: Trattare i reclami dei clienti	f1/f2	8

7.3 Campo di apprendimento 1: Assegnare gli incarichi e fornire feedback

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione 12 lezioni.

7.3.1 Attività tipica

Per la cura di una pista dell'impianto sportivo «Forever», Pia, una persona in formazione al secondo anno di tirocinio, deve portare con sé una persona in formazione al primo anno di tirocinio. Pia comunica alla seconda persona in formazione i compiti che lui dovrà svolgere, le risorse da utilizzare e la data entro la quale dovrà completare il lavoro. In questa occasione, sottolinea quali attrezzature lui dovrà assolutamente portare con sé per garantire la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute. Alla fine, Pia controlla ancora una volta il lavoro della persona in formazione e gli fornisce un feedback sullo svolgimento.

7.3.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento

f1.sp3a	Spiegano i punti essenziali da rispettare per trasmettere un incarico in maniera comprensibile. (C2)
f1.sp3b	Informano collaboratori e persone terze in merito alla sicurezza sul luogo di lavoro, alla protezione della salute, alla protezione antincendio e alla protezione dell'ambiente e all'efficienza energetica. (C3)
f1.sp9	Forniscono a collaboratori e persone terze un feedback professionale sullo svolgimento del lavoro assegnato. (C3)

Indicazione: gli obiettivi di valutazione definiti dal piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

f1.sp3a	Spiegano i punti essenziali da rispettare per trasmettere un incarico in maniera comprensibile. (C2)
---------	--

Descrivono i possibili incarichi con obiettivi concreti.

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità

f1.sp3b	Informano collaboratori e persone terze in merito alla sicurezza sul luogo di lavoro, alla protezione della salute, alla protezione antincendio e alla protezione dell'ambiente e all'efficienza energetica. (C3)
f1.sp9	Forniscono a collaboratori e persone terze un feedback professionale sullo svolgimento del lavoro assegnato. (C3)

7.3.3 Mezzi di apprendimento

Per la lezione, l'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento orientati alle competenze operative. In questo campo di apprendimento, in termini di contenuto avete a disposizione le seguenti unità:

Elementi operazionali

«f1: Istruire i collaboratori in merito ai lavori di gestione da svolgere»

Modulo di conoscenze

«Assegnare gli incarichi e fornire feedback»

7.4 Campo di apprendimento 2: Trattare i reclami dei clienti

Per questo campo di apprendimento sono a disposizione 8 lezioni.

7.4.1 Attività tipica

Dopo una nevicata intensa, Andrea, una persona in formazione, e il suo team hanno molto da fare con il servizio invernale. Andrea libera il marciapiede con lo spazzaneve e così si vengono a formare mucchi di neve nell'area privata di un residente. Quest'ultimo non si compiace per niente del fatto che la neve spazzata via si sia accumulata sulla sua area privata. Chiede dunque ad Andrea di rimuovere immediatamente i mucchi di neve da lì. Andrea comprende il disappunto mostrato dal residente. Tuttavia, gli indica chiaramente che, secondo quanto previsto dall'ordinanza comunale, spazzare via la neve dalle aree private rientra comunque tra i compiti dei residenti. Quando il residente continua a non mostrarsi ragionevole in merito alla questione nonostante le parole di Andrea, quest'ultimo lo invita a parlare con il proprio superiore.

7.4.2 Definizione dei contenuti degli obiettivi di valutazione

Tutti gli obiettivi di valutazione del campo di apprendimento

f1.sp10	Descrivono possibili comportamenti da adottare in situazioni di conflitto. (C2)
f2.sp2	Spiegano come trattare i reclami in maniera orientata al servizio. (C2)
f2.sp3	Descrivono il trattamento di un reclamo dal punto di vista dell'idoneità delle competenze. (C2)

Indicazione: gli obiettivi di valutazione definiti dal piano di formazione sono stati assegnati agli ambiti relativi alle conoscenze di base, alle abilità e alle attitudini e, qualora necessario, concretizzati.

Obiettivi di valutazione relativi alle conoscenze di base

f1.sp10	Descrivono possibili comportamenti da adottare in situazioni di conflitto. (C2)
f2.sp2	Spiegano come trattare i reclami in maniera orientata al servizio. (C2)
f2.sp3	Descrivono il trattamento di un reclamo dal punto di vista dell'idoneità delle competenze. (C2)

Riconoscono i limiti delle loro competenze aziendali e trasmettono le informazioni.

Spiegano le tecniche comunicative per via orale o scritta con un mezzo comune (ad es. telefono, e-mail).

Obiettivi di valutazione relativi alle abilità

-

7.4.3 Mezzi di apprendimento

Per la lezione, l'organo responsabile mette a disposizione mezzi di apprendimento orientati alle competenze operative. In questo campo di apprendimento, in termini di contenuto avete a disposizione le seguenti unità:

Elementi operazionali

«f1: Istruire i collaboratori in merito ai lavori di gestione da svolgere»

«f2: Trattare i reclami dei clienti riguardo ai lavori di gestione»

Modulo di conoscenze

«Trattare i reclami dei clienti»

8 Ausili di pianificazione

Per l'applicazione all'interno delle scuole professionali sono a disposizione i seguenti ausili:

- Operatrice di edifici e infrastrutture / Operatore di edifici e infrastrutture AFC: Panoramica dei campi di apprendimento relativi a tutti e tre gli anni di tirocinio (per i campi di competenze operative A, B, C, E ed F)

9 Appendice

Troverete qui le attuali liste menzionate negli obiettivi di valutazione relativi ai seguenti campi di competenze operative:

- CCO C : Campo di apprendimento 1