

Regolamento organizzativo dei corsi interaziendali

Assistente d'ufficio con certificato federale di formazione pratica (CFP)

Allegato 2: concetto per le fasi di autoapprendimento avviate (approccio «Blended-Learning»)

del 28 giugno 2019

Fasi di autoapprendimento avviate

1 Integrazione concettuale

Al fine di elaborare l'obiettivo di valutazione 1.1.1 Comunicazione e collaborazione nell'azienda, 2 giorni di corsi interaziendali (CI) sono applicati in ambito didattico quali fasi di autoapprendimento avviate. Ciò consente di combinare in modo opportuno elementi online e offline.

Per le persone in formazione sono estremamente vincolanti l'integrazione delle fasi di autoapprendimento avviate nel programma dei CI (cfr. all. 1), il nesso con il controllo delle competenze in azienda e con il controllo delle competenze dei CI (CC-CI) nonché l'utilizzo degli strumenti nella piattaforma didattica digitale Konvink. Ciò consente di accompagnare e sostenere il lavoro autonomo.

2 Piattaforma didattica digitale Konvink

Le persone in formazione elaborano in totale 4 **unità di apprendimento** nel CI. Le unità di apprendimento possono anche essere elaborate al di fuori dei giorni di presenza, approfondite individualmente e applicate nella quotidianità professionale. Inoltre, su Konvink sono disponibili altre 3 **unità di apprendimento specifiche per i gruppi destinatari**, che possono essere elaborate ai fini del sostegno individuale.

Durante la formazione le persone in formazione elaborano in totale 3 **mandati pratici**, il primo dei quali vale come esercizio. La struttura dei mandati pratici tiene conto delle esigenze specifiche delle persone in formazione nell'ambito della formazione professionale di base su 2 anni e consente un'applicazione personalizzata. I risultati dei mandati pratici sono documentati su Konvink sotto forma di **retrospettive digitali**.

Le persone in formazione elaborano anche il **diagramma delle competenze** con domande sull'applicazione individuale degli obiettivi di valutazione aziendali. Parallelamente o successivamente avviene la valutazione esterna da parte dei formatori. L'autovalutazione e la valutazione esterna fungono da base per i colloqui situativi e sostengono il controllo della formazione e la riflessione personale. Alla fine della formazione i formatori effettuano una valutazione finale del diagramma delle competenze, fornendo così il cosiddetto «controllo delle competenze in azienda».

Sempre alla fine della formazione, le persone in formazione elaborano un **e-portfolio** personale quale base per il «controllo delle competenze dei CI». L'e-portfolio è composto da un'opera e da un profilo delle competenze personale, che è elaborato in base all'autovalutazione del diagramma delle competenze e presentato nell'ultimo CI.

3 Contenuti

Obiettivo di valutazione 1.1.1

Comunicazione e collaborazione nell'azienda (C3)

Imposto la comunicazione e la collaborazione nell'azienda con successo e in funzione della situazione. A tal fine aiuto superiori, altri collaboratori o reparti a coordinare i lavori, a soddisfare le esigenze e a risolvere problemi professionali.

Competenze metodologiche, sociali e personali

- 2.3 Efficacia nella negoziazione e nella consulenza
- 3.1 Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative
- 3.2 Capacità di comunicazione
- 3.3 Capacità di lavorare in gruppo
- 3.4 Forme comportamentali

I giorni di presenza sono completati con fasi di autoapprendimento avviate in base a questo obiettivo di valutazione per una durata complessiva di 2 giorni di CI o 16 ore.

Elaborazione dei mandati pratici

- Mandato pratico 1 «La mia azienda»: le persone in formazione si familiarizzano con la propria azienda ed elaborano una retrospettiva di esercitazione al riguardo su Konvink.
- Mandato pratico 2 «Accogliere clienti»: le persone in formazione si familiarizzano con i propri incarichi che prevedono l'accoglienza di clienti interni ed esterni ed elaborano un'opera al riguardo su Konvink.
- Mandato pratico 3 «Condurre colloqui telefonici»: le persone in formazione si familiarizzano con i propri incarichi che prevedono colloqui telefonici professionali ed elaborano una retrospettiva al riguardo su Konvink.

I mandati pratici sono compiti che consentono di combinare i contenuti di formazione con situazioni pratiche aziendali. La struttura dei mandati pratici tiene conto delle esigenze specifiche delle persone in formazione nell'ambito della formazione professionale di base su due anni e consente un'applicazione personalizzata. L'applicazione dei mandati pratici avviene durante le fasi di autoapprendimento avviate e l'onere previsto per l'elaborazione dei mandati pratici 2 e 3 deve essere di almeno 8 ore per mandato.

4 Concetto didattico sulla cooperazione tra i luoghi di formazione

