

**Regolamento organizzativo dei corsi interaziendali
Impiegata/Impiegato di commercio con attestato federale di capacità (AFC)
Ramo di formazione e d'esame «Servizi e amministrazione» (S&A)**

Allegato 3: concetto per le fasi di autoapprendimento avviate (approccio «Blended-Learning»)

del 17 agosto 2017 (stato 12 giugno 2018)

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. 4 e 5), il nesso con il controllo delle competenze dei CI (CC-CI) e 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**. Per ognuna è disponibile un **e-testing** che serve alle persone in formazione per verificare in modo autonomo se dispongono delle conoscenze di base necessarie acquisite nelle unità di apprendimento. Inoltre, le persone in formazione elaborano 3 **mandati pratici** nella formazione di base organizzata dall'azienda (FOA) e 2 nella formazione di base organizzata dalla scuola (FOS). I risultati dei mandati pratici sono documentati nella piattaforma didattica. A sua volta, il risultato di tale documentazione costituisce una **retrospettiva** digitale. I responsabili dei CI valutano 2 mandati pratici / retrospettive (persone in formazione FOA) risp. 1 mandato pratico / retrospettiva (persone in formazione FOS) nell'ambito del CI quale **CC-CI**.

Inoltre, le persone in formazione elaborano la **griglia delle competenze** con domande sulla loro capacità di applicazione. Parallelamente o successivamente avviene la valutazione esterna da parte dei formatori. L'autovalutazione e la valutazione esterna possono fungere da base per un colloquio situativo o per un colloquio sulle situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL).

La griglia delle competenze sostiene il controllo della formazione e la riflessione personale.

Il **portfolio personale** si basa sulle retrospettive del CC-CI e sulla griglia delle competenze debitamente compilata. Questo strumento serve alle persone in formazione per prepararsi individualmente all'esame finale orale.

3 Contenuti

Obiettivo di valutazione 1.1.3.6

Comunicazione e collaborazione in azienda

Sono in grado di impostare la comunicazione e la collaborazione in azienda con successo e in modo adeguato alla situazione. A tal fine collaboro con i miei superiori, altri collaboratori o reparti per coordinare i lavori, soddisfare le richieste dei clienti, risolvere problemi e individuare possibili soluzioni.

Competenze metodologiche, sociali e personali

- 2.2 Pensiero e azione interdisciplinare
- 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 di autoapprendimento avviate in base a questo obiettivo di valutazione per una durata complessiva di 2 giorni di CI o 16 ore.

Elaborazione delle unità di apprendimento

- Atteggiamento professionale, e-testing compreso
- Accettare ordini di lavoro e feedback, e-testing compreso
- Comunicare esprimendo considerazione, e-testing compreso
- Realizzare il giusto contatto con il cliente, e-testing compreso

Il tempo previsto per l'elaborazione delle 4 unità di apprendimento, e-testing compresi, ammonta a 16 ore (4 ore per unità di apprendimento) e va affrontato al di fuori dell'orario di lavoro (fasi di autoapprendimento avviate secondo l'approccio «Blended-Learning»).

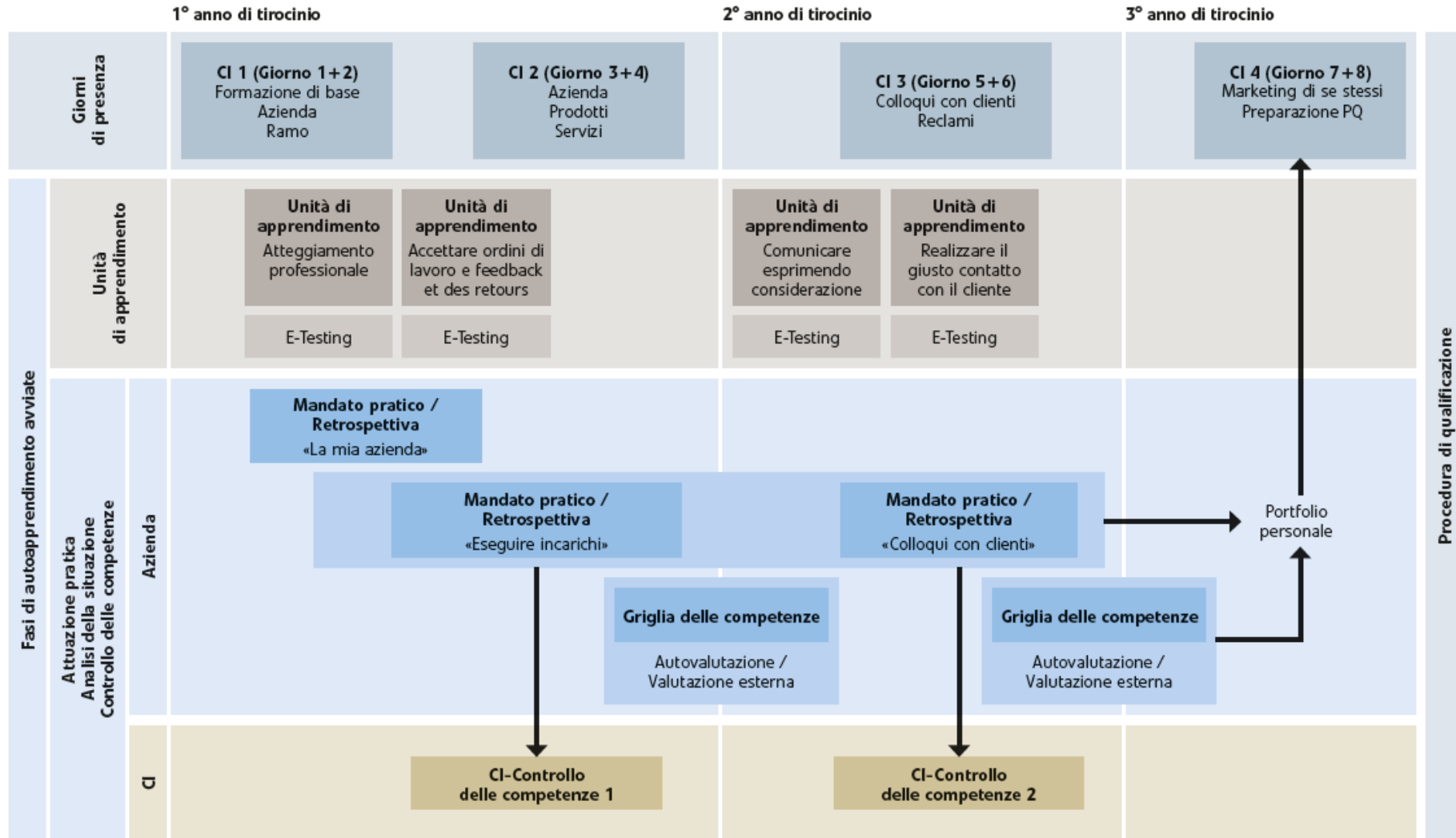
Elaborazione dei mandati pratici (vale per la FOA)⁵

- 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 «Eseguire incarichi»: le persone in formazione si familiarizzano con i propri incarichi nell'azienda ed elaborano una retrospettiva al riguardo su Konvink.
- Mandato pratico 3 «Colloqui con clienti»: le persone in formazione elaborano un mandato pratico nell'ambito della gestione dei clienti ed elaborano una retrospettiva al riguardo su Konvink.

Le retrospettive sui mandati pratici 2 e 3 rappresentano i CC-CI 1 e 2. Per l'elaborazione di questi mandati pratici le aziende mettono a disposizione 15 ore per ogni retrospettiva nell'azienda. Il tempo supplementare necessario è a carico delle persone in formazione, che devono concludere l'elaborazione al di fuori dell'orario di lavoro.

⁵ Per l'attuazione della FOS è determinante il programma dei corsi conformemente all'allegato 2. La FOS prevede un solo CC-CI.

Allegato 4: panoramica dei giorni di presenza, fasi di autoapprendimento avviate e strumenti per la formazione di base organizzata dall'azienda (FOA)



Allegato 5: panoramica dei giorni di presenza, fasi di autoapprendimento avviate e strumenti per la formazione di base organizzata dalla scuola (FOS)

