



**IGKG
CIFIC** SCHWEIZ
SUISSE
SVIZZERA

Benvenuti al webinar tematico

Avviare, affiancare e valutare i lavori pratici



Osservazioni preliminari

- Il webinar serve a integrare il modulo di approfondimento svolto durante i corsi presso l'IFC.
- Il webinar sarà registrato.
- La funzione di chat sarà attivata al termine del webinar.
- La registrazione e le dispense della presentazione saranno disponibili su www.cifc.ch.



Programma

- Obiettivi
- Contesto di partenza
- Avviare, affiancare e valutare gli incarichi pratici
- Esempio di attuazione del lavoro pratico «Telefonare in modo professionale»
- Consigli pratici
- Prossimi eventi
- Giro di domande



Obiettivi

- Essere in grado di avviare, affiancare e valutare gli incarichi pratici in modo autonomo
- Essere in grado di fornire feedback pertinenti sugli incarichi pratici / sulle opere e sapere a cosa è importante prestare attenzione in questo contesto.



Relatori

Antonije Milanovic



Docente / Progettista didattico
Istituto della formazione continua

Nicoletta Cavagna



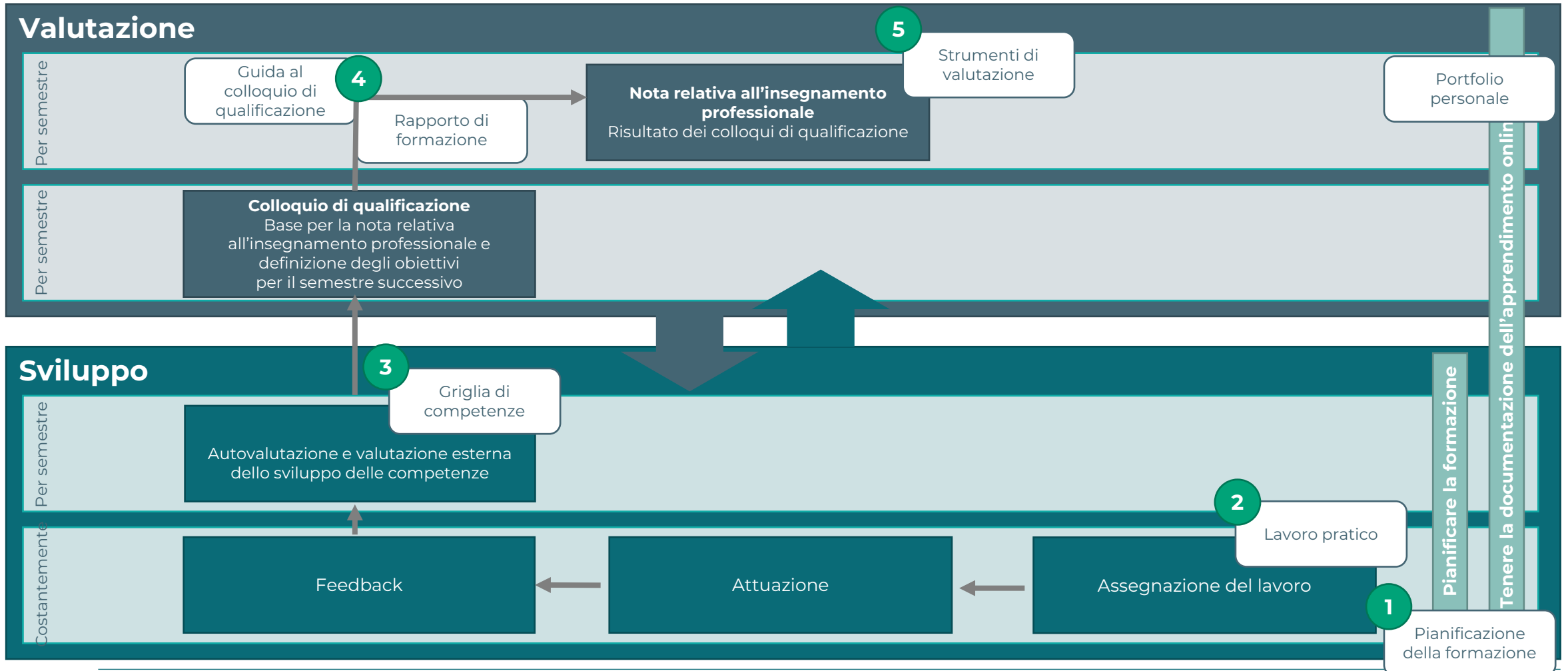
Docente / Progettista didattico
Istituto della formazione continua



Contesto di partenza



Panoramica della formazione in azienda





2

Il mio portfolio

[Vai al contenuto](#)

Condividi la bussola delle competenze con altre persone, ad esempio con la tua formatrice. Inserisci l'indirizzo e-mail e indica fino a quando vorresti condividere la bussola delle competenze. Potrai annullare la condivisione in qualsiasi momento.

Condiviso entro





Nell'ambito della formazione di base «Impiegati di commercio AFC», voi formatori affiancate e valutate le persone in formazione. A questo scopo vi sarà consegnata una panoramica della formazione, insieme a un piano di formazione quale strumento per programmare le fasi di sviluppo e di valutazione delle persone in formazione nella vostra azienda.

Accompagnamento ottimale delle persone in formazione attraverso una **pianificazione completa dello sviluppo e della valutazione** basata su **panoramica della formazione e pianificazione della formazione**.

[illegible]



1. Fatevi un'idea dei lavori pratici per ciascun anno di formazione come illustrato nella panoramica della formazione.
2. Nella panoramica potete anche vedere quali competenze operative vengono trattate nella scuola professionale.
3. Decidete entro quando e in quale settore della vostra azienda la persona in formazione dovrà svolgere i lavori pratici e scrivetelo nel piano di formazione (Excel).
4. Per ciascun semestre pianificate almeno un'autovalutazione e una valutazione esterna, nonché un colloquio di qualificazione.
5. Valutate chi seguirà la persona in formazione durante lo svolgimento dei lavori pratici e organizzate tutto questo con le persone coinvolte.

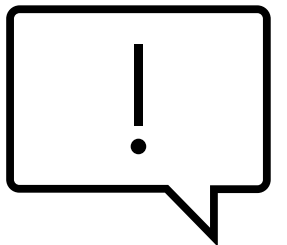
[illegible]



Fase 1: pianificare la formazione professionale (3/3)

A cosa è importante prestare attenzione?

- La realtà aziendale è spesso diversa da come la prevede il piano di formazione. Utilizzate il piano come ausilio e riferimento indicativo, non come un'indicazione obbligatoria.
- Nella stesura del piano di formazione tenete conto anche del livello di competenza individuale delle persone in formazione.
- Accertatevi che la persona in formazione sia in grado di svolgere tutti i lavori pratici e che durante queste attività venga seguita da una persona esperta.
- Accertatevi che la persona in formazione effettui ogni semestre un'autovalutazione dello sviluppo delle proprie competenze sulla base della griglia di competenze. Voi o un'altra persona che segue le persone in formazione effettuerete una valutazione esterna per semestre.
- Servitevi delle autovalutazioni e delle valutazioni esterne come base per i colloqui di qualificazione semestrali.

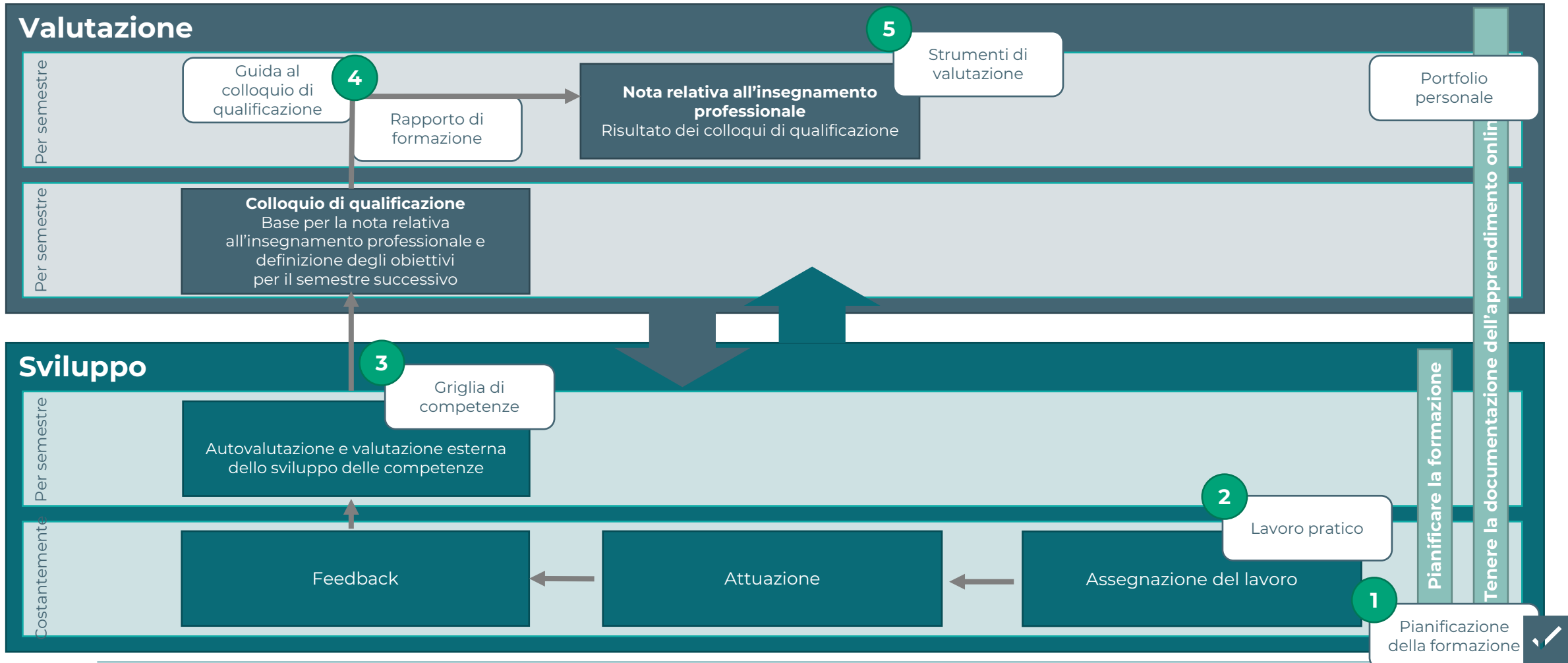




**Avviare, affiancare e valutare
gli incarichi pratici**



Panoramica della formazione in azienda





Fase 2: gestire lo sviluppo delle competenze con i lavori pratici (1/3)

Situazione iniziale

L'obiettivo di ogni formatore è far diventare le persone in formazione figure professionali competenti, indipendenti e consapevoli. Per raggiungere questo obiettivo i formatori hanno a disposizione diversi strumenti di lavoro. Lo strumento più importante per la gestione dello sviluppo delle competenze delle persone in formazione è il lavoro pratico.

Vantaggi

- I lavori pratici consentono di fare esperienza pratica ed esercitarsi in attività centrali della professione.
- Con il lavoro pratico le persone in formazione possono applicare quanto appreso direttamente nella quotidianità professionale.
- Attraverso il vostro feedback sul lavoro pratico imparano a valutare quali sono gli standard per un buon lavoro e se la loro applicazione pratica corrisponde a queste aspettative.



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/Impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

Anno di tirocinio 2

Vivere lo spirito di gruppo

Lavoro pratico

Competenza operativa b1: Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali

Situazione iniziale
In qualità di professionista lavori in team con diverse persone. Il successo del team non dipende mai da una sola persona, ma dalla collaborazione di tutti. Con la tua motivazione e il tuo impegno dai un importante contributo allo spirito del team.

Definizione del compito

Compito parziale 1 Parla con il tuo superiore delle aspettative che ha dalla collaborazione all'interno del team. A tale scopo crea una panoramica (per es. una MindMap) relativa all'effetto positivo che il lavoro di gruppo ha all'interno della tua azienda.

Compito parziale 2 Integra la tua panoramica con tutte le regole del team che devono essere rispettate all'interno della tua azienda.

Compito parziale 3 Lavora con impegno nel tuo team per quattro settimane e contribuisci attivamente allo spirito di gruppo, cercando di identificarti nel tuo team.
Durante questo periodo rispondi alle seguenti domande:
– Quali caratteristiche (da tre a cinque) caratterizzano il mio team e il suo successo?
– Quali obiettivi perseguiamo come team, insieme?
– Tratto in modo adeguato le situazioni difficili nel team?
– Perché il lavoro di gruppo funziona meglio con alcune persone, rispetto ad altre?
– Come posso contribuire per far funzionare al meglio il lavoro di gruppo?
Completa la tua panoramica dal compito parziale 1 con le tue conoscenze.

Compito parziale 4 Documenta e rifletti sui tuoi risultati nella tua documentazione dell'apprendimento digitale.

Versione 2023 Pagina 1 di 2



1. Rilevate dalla vostra panoramica della formazione o dal vostro piano di formazione aziendale quando svolgerete ciascun lavoro pratico con la persona in formazione.
2. Scegliete una «situazione di lavoro» idonea nella quale la persona in formazione possa svolgere un lavoro pratico. Se la persona in formazione svolge un lavoro pratico per la prima volta, spiegatele bene il suo compito.
3. Valutate se dovrete assistere la persona in formazione durante lo svolgimento del lavoro. Eventualmente prima del lavoro pratico fornite istruzioni precise.
4. Determinate insieme alla persona in formazione il momento della consegna.
5. Seguite le persone in formazione. Invitatele a chiedervi aiuto se necessario e, infine, a illustrare lo svolgimento del lavoro nella loro documentazione dell'apprendimento online.
6. Fornite un feedback sullo svolgimento del lavoro e sulla documentazione della persona in formazione. In questo modo saprete cosa è andato bene e cosa si potrà fare meglio la prossima volta.
7. Se necessario, assegnate nuovamente lo stesso lavoro pratico.

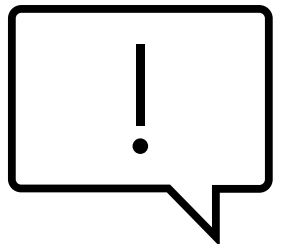




Fase 2: gestire lo sviluppo delle competenze con i lavori pratici (3/3)

A cosa è importante prestare attenzione?

- Osservate le prestazioni della persona in formazione. I lavori pratici non devono pretendere troppo poco, ma nemmeno troppo.
- La persona in formazione ha la responsabilità dello svolgimento del lavoro pratico. Se necessario supportatela.
- Prendetevi del tempo per valutare le prestazioni e per discuterne con la persona in formazione. È qui che avviene lo sviluppo delle competenze.
- Se la prima volta non si ottengono i risultati sperati, prevedete una seconda possibilità.





Attuazione del lavoro pratico «Telefonare in modo professionale»



Avviare il lavoro pratico

Preparazione

- Definizione della data del colloquio di avvio da parte del formatore*
- Assegnazione del compito di preparazione (leggere il lavoro pratico) alla persona in formazione da parte del formatore

Colloquio di avvio

- Discussione comune sul lavoro pratico e chiarimento di eventuali domande
 - Presentazione di prescrizioni e linee guida interne per colloqui telefonici da parte del formatore
 - Presentazione delle funzionalità dell'impianto telefonico / dell'app telefonica (per es. Teams) da parte del formatore
 - Definizione comune del momento e della durata dell'attuazione (rispettare le prescrizioni per il lavoro pratico)*
 - Definizione comune del termine di consegna della documentazione relativa all'attuazione*
- *Riprendere le scadenze e la durata dell'attuazione dalla pianificazione della formazione



Accompagnare l'attuazione

Avvio dell'attuazione

- La persona in formazione utilizza prescrizioni/manuali interni per prepararsi ai colloqui telefonici.
- La persona in formazione conduce i primi colloqui telefonici sotto osservazione.
- Il formatore fornisce un feedback sui primi colloqui telefonici.
- La persona in formazione conduce poi in modo autonomo i colloqui telefonici.

Accompagnamento dell'attuazione

- Il formatore chiede attivamente come procede l'attuazione e fornisce costantemente dei feedback (o incarica a tal fine persone della cerchia diretta).
- Il formatore è a disposizione in caso di dubbi o domande.
- Il formatore si assicura che la persona in formazione annoti i punti importanti dell'attuazione nella documentazione dell'apprendimento online.



Valutare l'attuazione

Informazioni ricavate dalla fase di attuazione

- Il formatore annota cosa è andato bene e a cosa la persona in formazione deve ancora prestare attenzione.
- Il formatore annota le informazioni sull'efficienza della persona in formazione rilevanti per le future attuazioni.
- Se necessario, il formatore prolunga la fase di attuazione per uno sviluppo ottimale delle competenze.

Documentazione dell'attuazione

- Il formatore consulta la documentazione dell'attuazione mediante link di invito.
- Il formatore fornisce feedback dettagliati sull'intera attuazione e sullo sviluppo delle competenze.



Consigli pratici



Consigli pratici

Fornire feedback

- Raccomandiamo di fornire feedback costantemente durante l'attuazione anziché aspettare la fine della fase di attuazione.
- Raccomandiamo di fornire feedback più approfonditi alla fine della fase di attuazione (commenti nell'opera e durante il colloquio finale).
- Se necessario va formulata al massimo una misura di miglioramento concreta.

Documentare l'attuazione (strumento di consultazione)

- La struttura e le fasi parziali sono opportune e ricostruibili.
- Il contenuto sullo svolgimento dell'azione nell'azienda è corretto e completo.
- Sono riportati link ad ausili opportuni (già esistenti o sviluppati in modo autonomo).

Promuovere la capacità di riflessione

- La propria procedura di attuazione è valutata in modo realistico (riflessione).
- Sono ricavate misure opportune (apprendimenti).



Prossimi eventi



Altri webinar tematici

Tema	Contenuto	Destinatari	Data	Ora
Svolgere colloqui di qualificazione, redigere un rapporto di formazione e assegnare un voto dell'esperienza maturata in azienda.	– Preparare e svolgere il colloquio di qualificazione – Redigere il rapporto di formazione – Assegnare il voto dell'esperienza maturata in azienda	Formatori e formatori in azienda	Mercoledì 06.12.2023	17:30 – 19:00
Utilizzare gli elementi operazionali nella formazione aziendale in modo redditizio	– Sviluppare competenze centrali mediante elementi operazionali – Utilizzare gli elementi operazionali nella formazione aziendale in modo redditizio – Promuovere lo sviluppo di competenze autonome	Formatori e formatori in azienda	Mercoledì 20.03.2024	17:30 – 18:30



Formazioni sulla riforma della formazione commerciale 2023

L'Istituto della formazione continua offre il corso completo sulla Riforma 2023.

Maggiori informazioni: www.ifc.ti.ch



Grazie per il vostro Feedback





Giro di domande



Grazie mille per la vostra attenzione!