

Benvenuti al

«2° Passo della nuova formazione in azienda»

Assegnazione, monitoraggio dei lavori pratici e feedback

14 novembre 2023

sic
ticino.



Obiettivi della serata «Secondo passo»

Condividere degli spunti per assegnare i lavori pratici

Confrontarsi sulle modalità di monitoraggio delle attività assegnate alla PIF

Avere esempi concreti ed un modello di riferimento per fornire feedback costruttivi

Materiali a supporto

Lavoro pratico: organizzare un evento

Istruzioni d'uso Konvink

Metodo di assegnazione del lavoro pratico

Strutturazione del monitoraggio & debriefing educativo

Metodo di feedback (valutazione sommativa)

Scaletta della serata

- **Introduzione – 15'**
- **Assegnazione del lavoro pratico – 45'**
- **Come monitorare e accompagnare la PIF – 45'**
- **Il feedback – 45'**
- **Riflessioni – 20'**
- **Chiusura– 10'**

Modalità di lavoro

Atelier pratico: i formatori ruoteranno fra le tre aule approfondendo i seguenti argomenti:

ASSEGNAZIONE – Lorenzo Spoerri



MONITORAGGIO – Ivo Quaresma



FEEDBACK – Barbara Morotti

Vi accompagnano

Lorenzo Spoerri

Coordinatore di Araf Ticino e formatore SIC Ticino

Ivo Quaresma

Formatore di pratica nelle aziende di pratica commerciale e collaboratore in ambito dello sviluppo didattico di SIC Ticino

Barbara Morotti

Coordinatrice corsi interaziendali e formatrice SIC Ticino

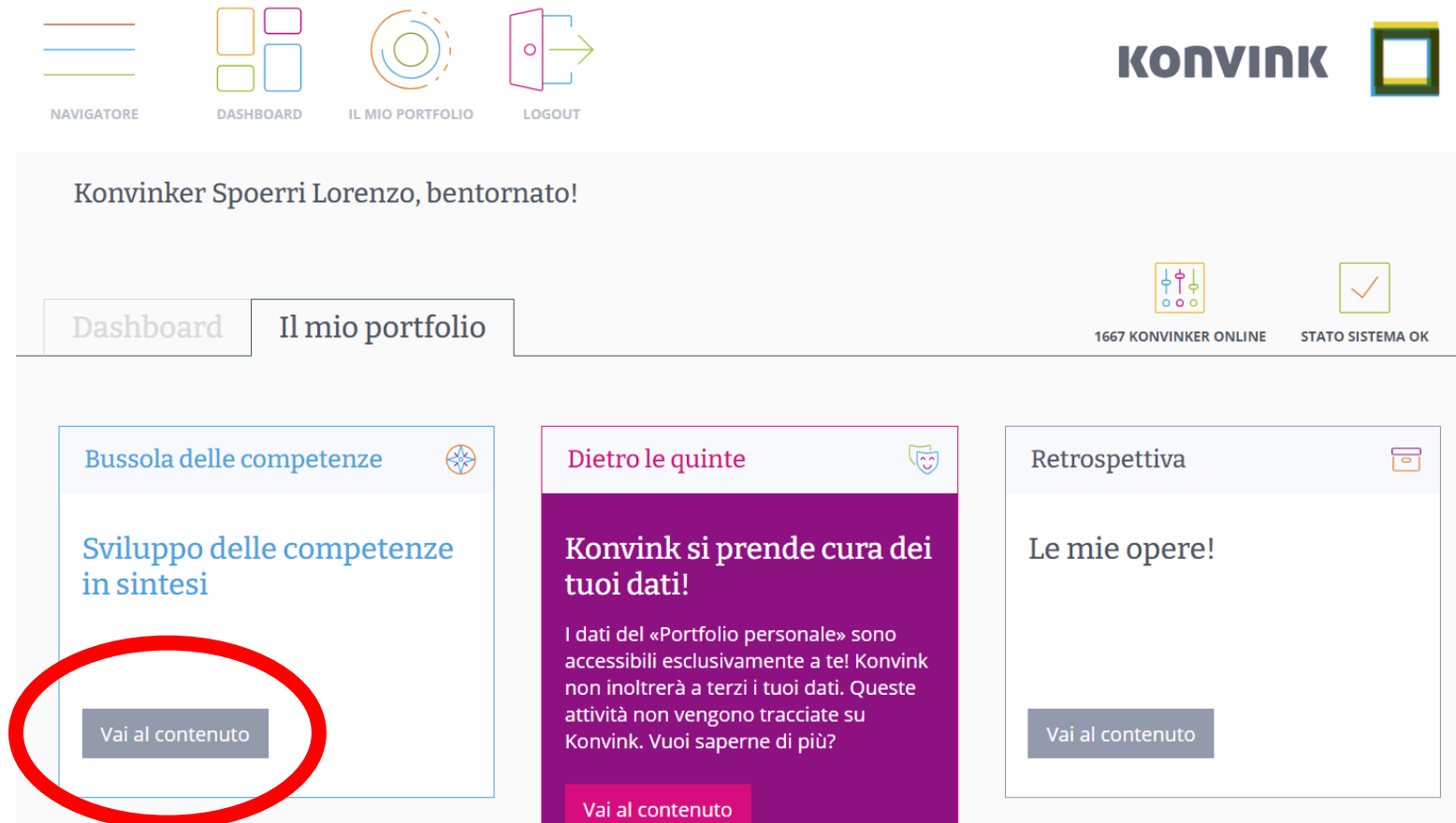
Modello di piano di formazione IC AFC S&A

Piano di formazione esempio impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione				1° anno di apprendistato								
Campi CO	CO	Mandato Lavoro pratico	N°	Sem	Sem	Sem	Ricevuto	Svolgere entro	Attività pratiche	Esempi di attività pratiche		
A	Forme lavorative e organizzative agili	a1	Partecipare attivamente a colloqui di qualificazione	1	1-2	x		21.08.2023	31.01.2024	Sostenere la pif a capire la attività spiegate, prendere appunti e riportarli nella piattaforma (appunti, griglia, portfolio, ecc.) Dare continui feedback alla pif per una crescita professionale.		
		a2	Informarsi sulle reti professionali	2	1-2	x		21.08.2023	12.11.2023	Informarsi sui contatti professionali e sulle reti professionali (analogico: telefonico, lettere, ecc. digitale: posta elettronica, social media, ecc.) tutti livelli, apprendisti, colleghi, professionisti, ecc. e mi attengo alle regole, comunico, scambio idee, atteggiamento professionale.		
C	Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali	c1	Pianificare e coordinare scadenze e incarichi	3	1-2	x		21.08.2023	08.10.2023	Pianificare scadenze e compiti a livello scolastico, lavorativo e privato. Equilibrio tra lavoro e vita privata tenendo conto delle direttive aziendali e le basi legali.		
		c1	Pianificare la giornata lavorativa	4	1-2	x		28.08.2023	15.10.2023	Dare la priorità ai miei appuntamenti e compiti. Gestire prenotazioni, affitti dei locali e infrastrutture in modo professionale.		
		c1	Impostare il giusto equilibrio tra vita privata e lavoro	5	1-2	x		21.08.2023	22.10.2023	Tenere una agenda, un verbale o una nota di riunione. Gestione dei dati (esempio: elenchi, tabelle, ecc.) elaborando documenti di qualità e gestire i sistemi di archiviazione digitali e analogici.		
		c1	Organizzare un evento	6	1-2	x		01.12.2023	28.01.2024			
		c2	Creare documenti di supporto	7	1-2	x		26.09.2023	17.12.2023			
		c2	Tenere un calendario delle scadenze	8	1-2	x		28.08.2023	29.10.2023			
		c2	Tenere un verbale o una nota della riunione	9	1-2	x		26.09.2023	14.01.2024			
		c2	Organizzare l'archivio	10	1-2	x		26.09.2023	21.01.2024			
		c5	Budget e rendiconto	11	1-2	x						
		c5	Tenere il libro cassa	12	1-2	x				Gestire una piccola cassa, controllare fatture in entrata e uscita, emettere una fattura, supportare i pagamenti aziendali, produrre documenti finanziari (esempio: preventivi, confronti dei costi, conteggi).		
		c5	Controllare le fatture in arrivo	13	1-2	x						
		c5	Creare ordini di pagamento (con supervisione formatore)	14	1-2	x						
		c5	Controllare i pagamenti in entrata	15	1-2		x					
		D	Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori	d1	Accogliere richieste (durata 2 settimane)	16	1-2		x	26.09.2023	19.11.2023	
				d1	Creare un contatto digitale (durata 4 settimane)	17	1-2		x	26.09.2023	03.12.2023	Gestire contatti con clienti (esempio: sportello o altro) utilizzando tutti i canali di comunicazione. Ascoltare le richieste e gestirle
d1	Telefonare in modo professionale (durata 4 settimane)			18	1-2		x	26.09.2023	26.11.2023			
d1	Elaborare o inoltrare richieste (durata 4 settimane)			19	1-2		x	26.09.2023	10.12.2023			
d2	Trasmettere informazioni			20	1-2		x					
d2	Mostrare i vantaggi per il cliente nei colloqui di consulenza			21	1-2		x			Condurre colloqui informativi (informazioni aggiornate sulla attività) e valutare in modo costruttivo il risultato.		
d2	Affrontare le obiezioni			22	1-2		x					
d2	Affrontare lamentele e reclami			23	1-2		x					
E	Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale	e1	Riconoscere rischi nell'ambito delle sicurezza dei dati	24	1-2		x			Utilizzare abilmente diverse applicazioni specialistiche (software) e assistere altri utenti. Mantenere aggiornate e pulite le banche dati rispettando la		
		e1	Lavorare con software e banche dati (durata 4 settimane)	25	1-2		x			Ricerare e valutare informazioni da diverse fonti (fonti e siti attendibili in conformità alla legge) e selezionare con senso critico.		
		e2	Effettuare una ricerca	26	1-2		x					
		e2	Ricericare e utilizzare informazioni commerciali	27	1-2		x					
Numero di mandati pratici				27	14	13						

commissione cantonale
per la formazione nel commercio

sic
ticino.

Bussola delle competenze – (1/3)



La PIF elabora la propria Bussola delle competenze


NAVIGATORE


DASHBOARD


IL MIO PORTFOLIO


LOGOUT

KONVINK

Come funziona la bussola delle competenze su Konvink?

Qui ti mostriamo come lavorare con la bussola delle competenze. Puoi utilizzarla per sviluppare le tue competenze e per confrontarti con un'altra persona. Nelle video istruzioni trovi le informazioni più importanti per entrambi i casi d'uso. Dai un'occhiata e inizia a orientarti.

[Video istruzioni](#)

I propri

Formazione	Breve descrizione	Elaborare	Condividere
Impiegata/impiegato di commercio AFC S&A	In questo momento a che punto ti trovi nel percorso della tua formazione? Quali lavori pratici hai completato e come valuti le tue competenze? Gestisci qui la tua bussola delle competenze in modo da avere una panoramica delle tue capacità professionali!		

La PIF fissa la data di scadenza nella Bussola delle competenze – (1/2)

<

Competenza operativa precedente

✕

Indietro

☰

Elenco delle competenze operative

>

Competenza operativa successiva

Per diventare un professionista procedi nel seguente modo.

Questa competenza operativa richiede lo svolgimento di uno o più lavori pratici. Mettiti dunque al lavoro! Fissa una data per l'esecuzione del lavoro pratico oppure segnane uno già svolto come eseguito. E ricorda: ogni lavoro pratico verrà poi documentato in un'opera.

i

+

	Anno	Da eseguire entro	Scaricare	Lavoro pratico	Creazione dell'opera
Pianificare e coordinare scadenze e incarichi	1.	08.10.2023	Andiamo!	Eseguito	
Pianificare la giornata lavorativa	1.	15.10.2023	Andiamo!	Non eseguito	
Impostare il giusto equilibrio tra vita privata e lavoro	1.	22.10.2023	Andiamo!	Eseguito	
Organizzare un evento	1.	28.01.2024	Andiamo!	Non eseguito	

2

!

3

✓

La PIF fissa la data di scadenza nella Bussola delle competenze – (2/2)

Da eseguire entro

gennaio 2024

lun	mar	mer	gio	ven	sab	dom
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

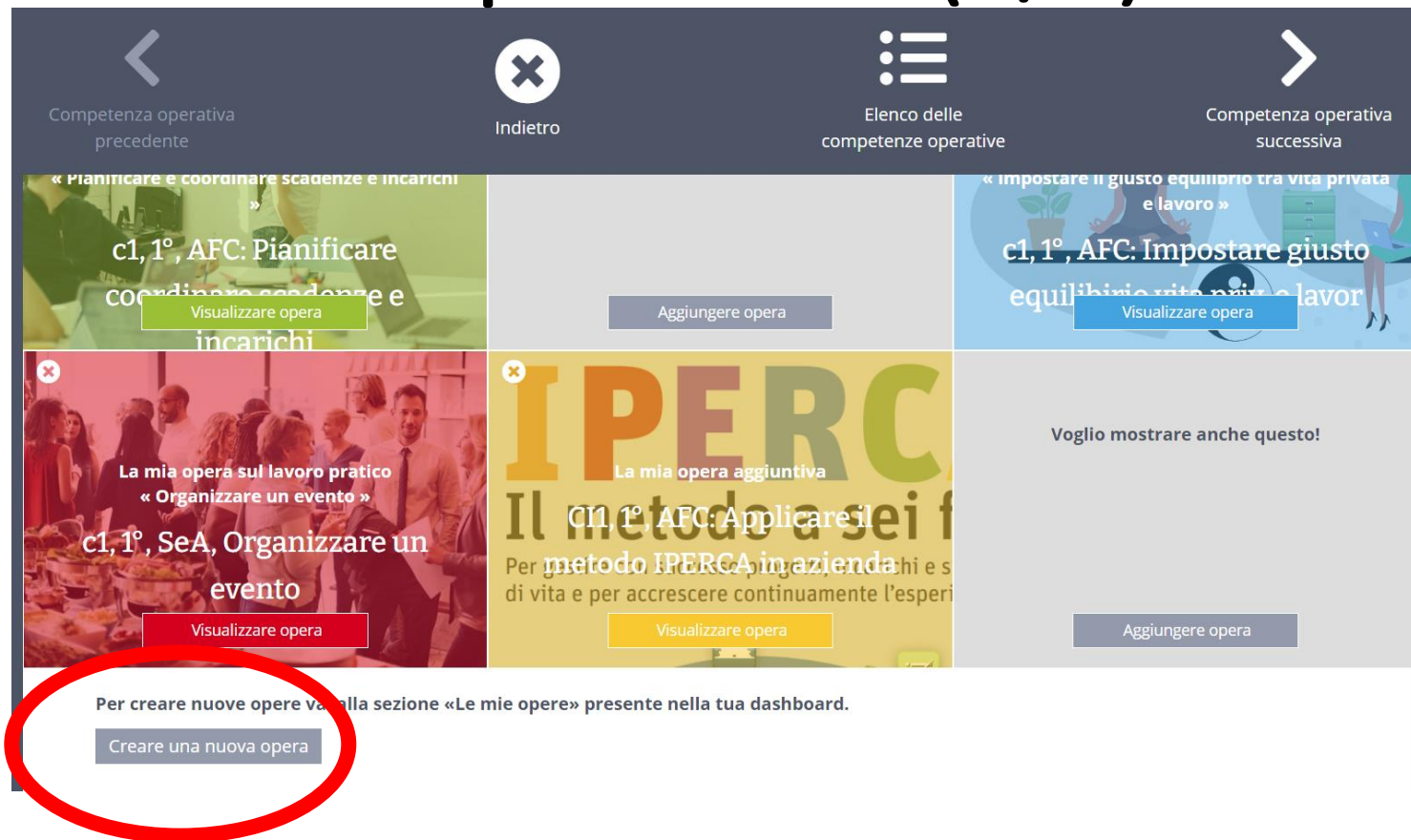
martedì, 14 novembre 2023

Cancellare data

Ok

Annullare


Creare una nuova opera dalla piastrella della Bussola delle competenze – (1/2)





Creare una nuova opera dalla piastrella della Bussola delle competenze – (1bis/2)


The screenshot displays the Konvink web application interface. At the top, there is a navigation bar with icons and labels for 'NAVIGATORE', 'DASHBOARD', 'IL MIO PORTFOLIO', and 'LOGOUT'. The 'KONVINK' logo is on the right. Below the navigation bar, a welcome message reads 'Konvinker Spoerri Lorenzo, bentornato!'. A secondary bar contains tabs for 'Dashboard' and 'Il mio portfolio', along with status indicators: '1393 KONVINKER ONLINE' and 'STATO SISTEMA OK'. The main content area features three panels: 'Bussola delle competenze' (highlighted with a red circle), 'Dietro le quinte', and 'Retrospettiva'. Each panel has a 'Vai al contenuto' button. The 'Bussola delle competenze' panel includes the text 'Sviluppo delle competenze in sintesi'. The 'Dietro le quinte' panel contains a message about data privacy. The 'Retrospettiva' panel is titled 'Le mie opere!'.


Creare una nuova opera dalla piastrella della Bussola delle competenze – (2/3)


NAVIGATORE


DASHBOARD


IL MIO PORTFOLIO


LOGOUT

KONVINK

Opere create

Vista dell'elenco

Video istruzioni, ricerca e altro

Crea una nuova opera

Bozza

Aggiornato in data martedì, 14. novembre 2023

c1, 1°, OFCF, 1. Pianificare e organizzare il proprio lavoro

Modifica

Bozza

Aggiornato in data martedì, 14. novembre 2023

c1, 1°, SeA, Organizzare un evento

Modifica

Bozza

Aggiornato in data domenica, 5. novembre 2023

d1, 1°, OFCE 3. Comunicare in

Bozza

Aggiornato in data domenica, 5. novembre 2023

c2, 1°, OFCE 4. Creare un

Bozza

Aggiornato in data sabato, 4. novembre 2023

f1, C11, OFCE 5. Conoscere la mia

commissione cantonale
per la formazione nel commercio

sic

ticino.

Creare una nuova opera dalla piastrella della Bussola delle competenze – (3/3)

ere creare Vista dell'elenco Video istruzioni ricerca e altro

Crea un'opera

Voglio documentare una azione o un compito.

Indicazione per le persone in formazione nella formazione di base: nella maggior parte dei casi, con i «**Lavori pratici**» documenti un'azione o un compito. Se si tratta di un «Progetto», viene specificato espressamente nel lavoro pratico.

Puoi creare l'opera direttamente nell'editor e proseguire subito.


Crea un'opera

Voglio documentare l'implementazione di un Progetto.


Puoi creare l'opera direttamente nell'editor e proseguire subito.


Crea un'opera

Creare una nuova opera dalla piastrella della Bussola delle competenze – (3/3)


Inserire un titolo 

Inserire la situazione iniziale


Caricare il **lavoro pratico** tramite drag & drop o [Seleziona il file](#)



Caricare un'**immagine principale** tramite Drag & Drop o [Seleziona il file](#)

Buono a sapersi!
Con l'opera hai un'interessante opportunità per documentare le tue abilità.
[Scopri di più](#)

Riflessione 

✓ Quali attività mi sono riuscite bene?
[Aggiungi](#)

✗ Su quali attività devo ancora lavorare?
[Aggiungi](#)

Learnings 

Inserire la descrizione

commissione cantonale
per la formazione nel commercio

sic
ticino.

Collegare l'opera nella piastrella della Bussola delle competenze – (1/2)



Collegare l'opera nella piastrella della Bussola delle competenze – (2/2)

AdU: MF 3: Opera CI 2: Condurre colloqui telefonici Anteprima

AdU: MP 2: Opera CI 2: Accogliere clienti Anteprima

a1, 1°, AFC: Partecipare attivamente a Colloqui di qualifica Anteprima

a2, 1°, AFC: Informarsi sulle reti professionali Anteprima

c1, 1°, AFC: Pianificare coordinare scadenze e incarichi Anteprima

La mia azienda: Autors SA Anteprima

CI1, 1°: Conoscere l'ambiente di apprendimento Konvink 2023 Anteprima

c1, 1° AFC: Impostare giusto equilibrio vita priv. e lavor Anteprima

☒ c1, 1°, SeA, Organizzare un evento Anteprima

CI1, 1°: Conoscere l'ambiente di apprendimento Konvink 2023 Anteprima

CI1, 1°, AFC: Applicare il metodo IPERCA in azienda Anteprima

CI1, 1°, AFC: Svolgere il Test di certificazione 1 con nota Anteprima

CI1 CFP Compito preparazione: Organigramma della mia azienda Anteprima

c1, 1°, OFCF, 1. Pianificare e organizzare il proprio lavoro Anteprima

f1, CI1, OFCF, Conoscere la mia azienda di tirocinio e team Anteprima

b2, 1°, OFCF, 2. Gestire dati confidenziali Anteprima

d1, 1°, OFCF, 3. Comunicare in modo professionale Anteprima

d1, 1°, OFCF, 4. Creare un documento modello Anteprima

Aggiungi Annullare

Collegare l'opera nella piastrella della Bussola delle competenze – (2/2)



La PIF condivide la propria Bussola delle competenze con il formatore (1/2)


NAVIGATORE


DASHBOARD


IL MIO PORTFOLIO


LOGOUT

KONVINK

Come funziona la bussola delle competenze su Konvink?

Qui ti mostriamo come lavorare con la bussola delle competenze. Puoi utilizzarla per sviluppare le tue competenze e per confrontarti con un'altra persona. Nelle video istruzioni trovi le informazioni più importanti per entrambi i casi d'uso. Dai un'occhiata e inizia a orientarti.

[Video istruzioni](#)

I propri

Formazione	Breve descrizione	Elaborare	Condividere
Impiegata/impiegato di commercio AFC S&A	In questo momento a che punto ti trovi nel percorso della tua formazione? Quali lavori pratici hai completato e come valuti le tue competenze? Gestisci qui la tua bussola delle competenze in modo da avere una panoramica delle tue capacità professionali!		

La PIF condivide la propria Bussola delle competenze con il formatore (1/2)

Condividere la bussola delle competenze

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.

Condividere fino al

Condividere

Condiviso in data

Indirizzo e-mail

Condiviso entro

La PIF condivide la propria Bussola delle competenze con il formatore (1/2)

NAVIGATORE DASHBOARD IL MIO PORTFOLIO LOGOUT

KONVINK

Grazie alla bussola delle competenze puoi valutare, in modo mirato, le tue competenze. Proprio durante il percorso formativo è un strumento indispensabile per lo sviluppo con la bussola delle competenze!

Condividere la bussola delle competenze

Condividi la bussola delle competenze indicando fino a quando vorresti condividerla.

Indirizzo e-mail:

Condividi fino al:

dicembre 2026

lun	mar	mer	gio	ven	sab	dom
30	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

martedì, 14 novembre 2023










Acquisire Annullare

Condividi fino al:

Condividere

Condiviso in data Indirizzo e-mail Condiviso entro

Bussola delle competenze – (2/4)

Condivisi					
Nome	Bussola delle competenze	Visibile fino al	Guardare	Appunti	Rapporto
Barbara Foresti Storelli	Impiegata/impiegato di commercio AFC S&A Osserva la bussola delle competenze. Puoi tracciare una panoramica dello sviluppo delle competenze e, se necessario, creare direttamente un rapporto.	30.06.2024			
Spoerri Lorenzo	Impiegata/impiegato di commercio AFC S&A Osserva la bussola delle competenze. Puoi tracciare una panoramica dello sviluppo delle competenze e, se necessario, creare direttamente un rapporto.	31.12.2010			
Spoerri Lorenzo	Impiegata/impiegato di commercio CFP Osserva la bussola delle competenze. Puoi tracciare una panoramica dello sviluppo delle competenze e, se necessario, creare direttamente un rapporto.	31.12.2050			

Bussola delle competenze – (3/4)

1° anno di tirocinio

	Da eseguire entro	Competenza operativa	Lavoro pratico	Creazione dell'opera
Partecipare attivamente ai Colloqui di qualificazione	31.01.2024	Visualizzare	✓	✓
Informarsi sulle reti professionali	12.11.2023	Visualizzare	✓	✓
Pianificare e coordinare scadenze e incarichi	08.10.2023	Visualizzare	✓	✓
Pianificare la giornata lavorativa	15.10.2023	Visualizzare	–	–
Impostare il giusto equilibrio tra vita privata e lavoro	22.10.2023	Visualizzare	✓	✓
Organizzare un evento	28.01.2024	Visualizzare	✓	✓
Creare documenti di supporto	17.12.2023	Visualizzare	–	–
Tenere un calendario delle scadenze	29.10.2023	Visualizzare	–	–
Tenere un verbale o una nota della riunione	14.01.2024	Visualizzare	–	–
Organizzare l'archivio	21.01.2024	Visualizzare	–	–
Budget e rendiconto	Nessuna pianificazione	Visualizzare	–	–
Tenere il libro cassa	30.09.2023	Visualizzare	✓	✓
Controllare le fatture in arrivo	Nessuna pianificazione	Visualizzare	–	–

Bussola delle competenze – (4/4)

Per diventare un professionista procedi nel seguente modo.

Questa competenza operativa richiede lo svolgimento di uno o più lavori pratici. Mettiti dunque al lavoro! Fissa una data per l'esecuzione del lavoro pratico oppure segnane uno già svolto come eseguito. E ricorda: ogni lavoro pratico verrà poi documentato in un'opera.



	Anno	Da eseguire entro	Scaricare	Lavoro pratico	Creazione dell'opera
Pianificare e coordinare scadenze e incarichi	1.	08.10.2023	Andiamo!	Eseguito ✓	✓
Pianificare la giornata lavorativa	1.	15.10.2023	Andiamo!	Non eseguito	–
Impostare il giusto equilibrio tra vita privata e lavoro	1.	22.10.2023	Andiamo!	Eseguito ✓	✓
Organizzare un evento	1.	28.01.2024	Andiamo!	Eseguito ✓	✓



Il mandato del Lavoro Pratico (1/2): Organizzare un evento

Organizzare un evento

Lavoro pratico

Competenza operativa c1: Pianificare, coordinare e ottimizzare compiti e risorse nel settore lavorativo commerciale

Situazione iniziale

Gli sono un piacevole diversivo alla ripetitiva vita lavorativa quotidiana. Eventi si possono considerare per es. riunioni del team, il benvenuto a un nuovo dipendente, aperitivi, gite per gli apprendisti o le vacanze di Natale. È più bello ancora se sei tu a dover organizzare un tale evento. Questo lavoro pratico ti aiuterà.

Descrizione del compito

Compito parziale 1 Informati su quali eventi si svolgono regolarmente nella tua azienda, per esempio studiando il calendario delle scadenze o facendo ricerche sul sito dell'azienda. Scegli fino a due eventi che puoi organizzare in modo autonomo o per i quali puoi collaborare.
Discuti la tua scelta con il tuo superiore.

Compito parziale 2 Reperisci tutte le informazioni che ti servono per organizzare l'evento. Dalle informazioni crea un documento (per es. una checklist) per pianificare l'evento, per es.:
– Periodo
– Partecipanti
– Luogo dell'evento
– Budget
Annota quando devi effettuare i preparativi e inserisci le date.

Compito parziale 3 Incontra il tuo superiore prima di organizzare tutto e spedire gli inviti ai partecipanti.

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

Il mandato del Lavoro Pratico (2/2): Organizzare un evento

Nota sulla soluzione

È possibile che ci siano elenchi, tabelle o checklist nella tua azienda che ti possono aiutare nell'organizzazione dell'evento.

Controlla regolarmente durante la fase di preparazione se le risorse (per es. budget, tempo impiegato, costi salariali) sono ancora nell'ambito di quanto programmato.

Pensa ad effettuare per tempo prenotazioni e ordini. Accertati di aver preso decisioni anche per i termini di consegna e le condizioni ai annullamento o rimborso. Questo non solo è più economico, ma anche più ecologico.

Altri suggerimenti sono come preparare in modo efficiente un evento li trovi nell'elemento operativo «Pianificare, coordinare e ottimizzare compiti e risorse nel settore lavorativo commerciale».

Organizzazione

Inserisci il tuo lavoro pratico direttamente nel tuo lavoro quotidiano in base a un fatto concreto o a una situazione concreta tratta dalla prassi.

Per la documentazione della tua procedura ti servono tra 30 a 90 minuti, a seconda dell'impegno.

Lavoro a gruppi, l'assegnazione del lavoro pratico alla vostra PIF

- Lavoro a coppie:
provate delle possibilità modalità di assegnazione del lavoro pratico alla vostra PIF
- Prendete nota delle osservazioni per la discussione in plenaria

Possibile metodo di assegnazione del lavoro pratico

- Convocare la PIF (prendersi il tempo necessario)
- Riservare una location adatta per il colloquio di assegnazione
- Leggere assieme il mandato e rispondere ad eventuali domande
- Verifica che la PIF ha veramente compreso il compito e il termine
- Consigliare colleghi specialisti della tematica da contattare
- Consigliare eventuali documenti, siti, ... dove raccogliere informazioni
- Definire assieme alla PIF un calendario di piccoli obiettivi intermedi
- Restare a disposizione per eventuali informazioni

Segue il: Monitoraggio

- Bussola delle competenze: collegata fino a fine formazione
- Mandato del lavoro pratico: assegnato
- Termine di consegna: assegnato
- Consigli e documentazione d'aiuto: assegnata
- **Ora prosegue con il monitoraggio dei progressi nello svolgimento dell'opera**
- Il formatore può facilmente monitorare la propria PIF tramite il Cockpit di Konvink: <https://app.konvink.ch/core/apprenticeship-cockpit>

Il mio cockpit di formazione (per formatore)

Il mio cockpit di formazione

Con il cockpit di formazione avete sempre una visione d'insieme come formatori! Qui, infatti, trovate a colpo d'occhio tutte le persone che accompagnate durante la formazione professionale. Potete visualizzare velocemente le loro attività, per esempio l'elaborazione dei lavori pratici e la relativa documentazione (opere) oppure l'auto-valutazione e la valutazione esterna nella griglia di competenze. Allo stesso tempo, il cockpit di formazione vi mostra i compiti che dovete svolgere come formatori. Tra questi rientrano la redazione del rapporto di formazione, l'esecuzione dei bilanci (colloqui di qualificazione) e anche la registrazione della nota relativa all'insegnamento professionale in azienda. E inoltre ricevete un promemoria quando vi sono dei compiti imminenti per voi formatori. Konvink vi augura buon lavoro con il cockpit di formazione e soprattutto nell'accompagnamento delle persone in formazione.



Persone in formazione (PF)

Incarica le PF

Importa le PF

Gestisci le richieste

Trasmetti le note

Persone in formazione (PF)

Nome Cognome PIF

E-mail PIF

Di più ▾

Lavori pratici

4 / 27

Opere

4

Accesso rapido



Messaggi



Cose da fare →

Note relative all'insegnamento professionale ▾

Esempio di Opera: c1, Organizzare un Evento

<https://app.konvink.ch/core/workshow/display/shared/1b486552-170b-4a28-8554-c059375f205d#via-combox>

c1, 1°, SeA, Organizzare un evento

Condiviso il giovedì, 9 novembre 2023 16:33:00 da Spoerri Lorenzo

Anno di tirocinio 1

Organizzare un evento

<https://app.konvink.ch/core/workshow/display/shared/1b486552-170b-4a28-8554-c059375f205d#via-combox>

Lavoro pratico

Competenza operativa c1: Pianificare, coordinare e ottimizzare compiti e risorse nel settore lavorativo commerciale

Situazione iniziale

Gli eventi sono un piacevole diversivo alla ripetitiva vita lavorativa quotidiana.

Eventi si possono considerare per es. riunioni del team, il benvenuto a un nuovo dipendente, aperitivi, gite per gli apprendisti o le vacanze di Natale.

È più bello ancora se sei tu a dover organizzare un tale evento. Questo lavoro pratico ti aiuterà.

Nota sulla soluzione

È possibile che ci siano elenchi, tabelle o checklist nella tua azienda che ti possono aiutare nell'organizzazione dell'evento.

Controlla regolarmente durante la fase di preparazione se le risorse (per es. budget

Riflessione

- ✓ Cosa ha funzionato bene finora?
- ✓ Quali situazioni reputo facili?
- ✓ UTILIZZA PER ESEMPIO I SEGUENTI VERBI: ho osservato che, ho valutato che, ho analizzato che, mi sono reso conto che, mi aspettavo che, mi sono confrontato, ...
- ✗ Cosa non mi riesce ancora bene?
- ✗ Quali situazioni reputi difficili?
- ✗ UTILIZZA PER ESEMPIO I SEGUENTI VERBI: ho osservato che, ho valutato che, ho analizzato che, mi sono reso conto che, mi aspettavo che, mi sono confrontato, ...

Learnings

Apprendimenti:

UTILIZZA PER ESEMPIO I SEGUENTI VERBI:

- ho appreso ...

Il monitoraggio – Ivo Quaresma

Strutturazione

Nella fase di assegnazione del lavoro pratico, informate la PIF che ci sarà un periodo in cui vi occuperete di monitorare l'avanzamento dei lavori.

Nel vostro ruolo di formatore/formatrice, per mettervi nella condizione di accompagnare nel migliore dei modi l'apprendista, avete la necessità di strutturare e pianificare la fase di monitoraggio.

Come pensate possa essere strutturata?

Il monitoraggio – Ivo Quaresma

Autovalutazione

Valutazione formativa

Prossimi passi

Il monitoraggio – Ivo Quaresma

Situazione

A seguito del colloquio di assegnazione del lavoro pratico, notate che la PIF non si prodiga per svolgere quanto accordato.

Dopo diversi giorni siamo ancora praticamente agli inizi, l'apprendista si è informato su quali eventi si svolgono in azienda ma ancora non ne ha discusso con voi...

Come gestite questa situazione?

Il monitoraggio – Ivo Quaresma

Debriefing educativo

FASE 1: «*Esplorazione emotiva*»

- Come ti sei sentita/o?
- Cosa ti dice la pancia?
- In cosa ti sei trovata/o comoda/o o in cosa scomoda/o?

Esploro le emozioni per avere un quadro generale della situazione

Il monitoraggio – Ivo Quaresma

Debriefing educativo

FASE 2: «*Esplorazione operativa*»

- Cosa è successo?
- Quali sono stati a tuo parere le azioni più efficaci?
- Dove hai trovato difficoltà?
- Quali i punti di forza e quali aree di miglioramento?

Esploro la parte operativa in ottica di miglioramento

Il monitoraggio – Ivo Quaresma

Debriefing educativo

FASE 3: «*Applicazione*»

- Cosa ti porti a casa? Cosa hai imparato?
- Cosa ripeteresti in una situazione simile?
- Cosa invece faresti di differente?

Ragiono con la PIF per evidenziare gli apprendimenti tratti e ragionare sui prossimi passi

Il feedback – Barbara Morotti

Situazione 1

La PIF è convinta di aver svolto il lavoro pratico in modo eccellente perché per l'evento ha organizzato un ricevimento al Principe Leopoldo a Lugano, offrendo un buffet cucinato da uno chef stellato.

La vostra valutazione non è altrettanto positiva, poiché nello svolgimento del mandato, la persona in formazione non si è minimamente preoccupata del budget a disposizione.

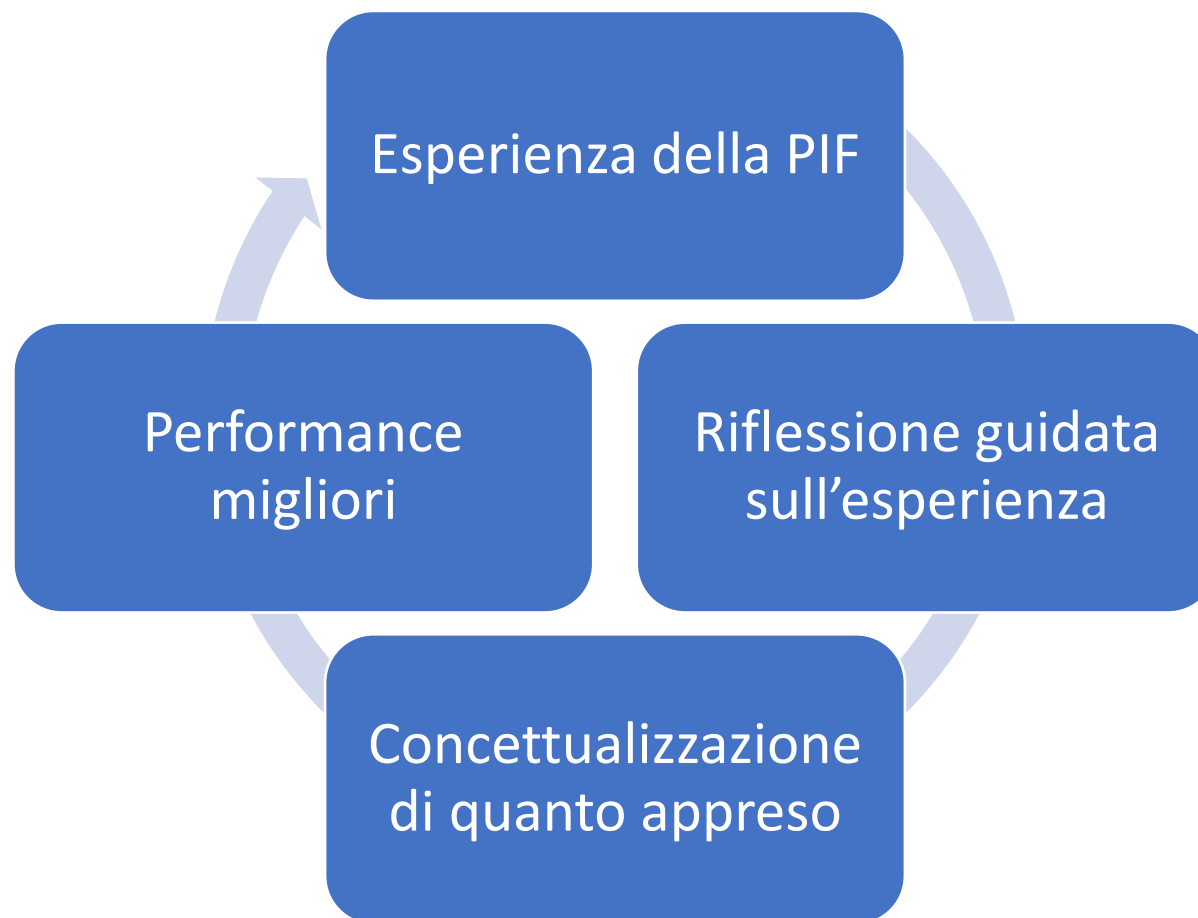
Come strutturate il colloquio di restituzione dell'opera?

Situazione 2

L'opera consegnata è ben strutturata, tuttavia non è completa perché non è stata allegata la check-list.

Come strutturare il colloquio di restituzione dell'opera?

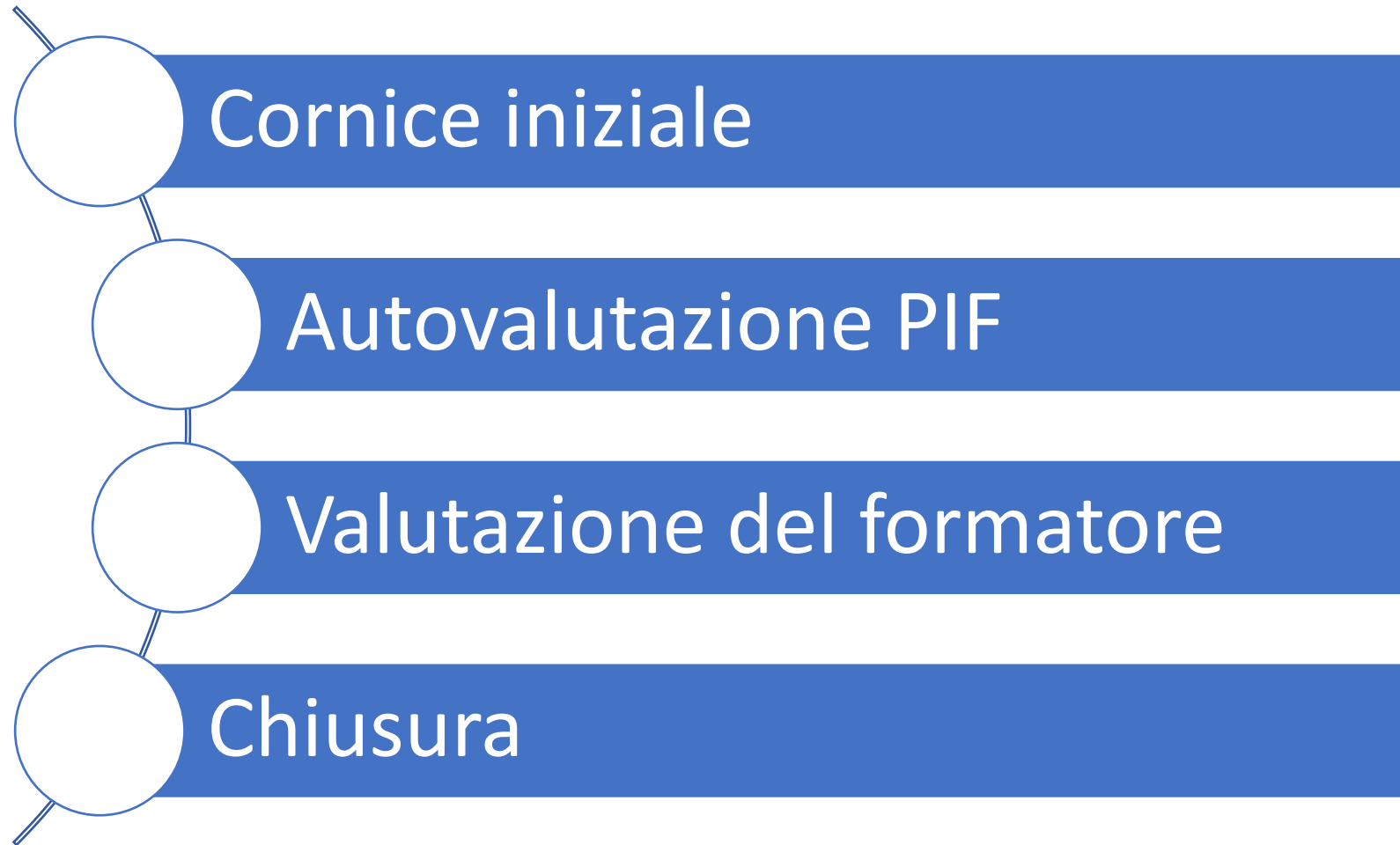
Learning Cycle



Strumenti specifici

- Debriefing
- Domande efficaci
- Gestione dell'errore
- Feedback

FEEDBACK (struttura)



Cornice iniziale:

cosa è stato valutato e l'obiettivo della valutazione

Autovalutazione PIF:

piano emotivo (Come ti sei sentita/o? In cosa ti sei trovata/o comoda/o o in cosa scomoda/o?)

Piano operativo (cosa è successo? Quali sono stati a tuo parere le azioni più efficaci? Dove hai trovato difficoltà? Quali i punti di forza e quali aree di miglioramento?)

Valutazione del formatore:

collegamento con visione PIF (posso dirti cosa ho apprezzato? Ho notato anche....errori/difficoltà)

Eventualmente: **Richiesta feedback della PIF sull'accompagnamento del formatore**

Chiusura: ragionare su prossimi passi, pianificazione, prospettive, ecc.

Feedback: cosa non fare

- Giudicare la persona e non l'azione
- Essere troppo vaghi o incerti
- Parlare per altri
- Esagerare coi «sempre» e «mai»
- Dilungarsi
- Minacciare (anche implicitamente)
- Ricorrere a forme di sarcasmo o simili
- Insistere con la propria visione
- Chiudere senza riflessioni sulle prospettive

Sondaggio

**Grazie per il vostro
feedback !**



**commissione cantonale
per la formazione nel commercio**

sic
ticino.

Chiusura e prossimi passi

Confronto sull'esito della serata

Strumenti a disposizione

In agenda

Passo 3-4: Bilanci e valutazioni semestrali

5 dicembre 2023 dalle ore 17:30 alle 20:30, SIC Ticino

seguono dettagli...