



TTRAIN – Tourism Training the Trainers

Grant agreement No. 2015-1-IS01-KA202-013168

**Corso per formatori nel settore
turistico**

Aprile 2017



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Sommario

Introduzione – sul concetto di questo corso.....	1
Parte 0- Prerequisiti	6
Griglia di valutazione per il riconoscimento dell'apprendimento preliminare –Parte 0.....	8
Parte 1 – Abilità sociali e comunicative.....	12
Griglia di valutazione per la Parte 1	15
Parte 2 - Sul posto di lavoro	17
Griglia di Valutazione per la Parte 2.....	18
Parte 3 – Abilità di formazione.....	19
Griglia di Valutazione per la Parte 3.....	21
Parte 4 – Sul posto di lavoro	23
Griglia di Valutazione per la Parte 4.....	24
Parte 5 – Adattabilità e Problem solving.....	25
Griglie di Valutazione per la Parte 5.....	26
Parte 6- Sul posto di lavoro	27
Griglie di Valutazione per la Parte 6.....	28
Parte 7 – Organizzazione e apprendimento continuo	29
Griglia di Valutazione per la Parte 7.....	30
Parte 8 – Dare seguito e un corso su misura.....	31



Introduzione – sul concetto di questo corso

Il seguente modello per la formazione di formatori nel settore turistico è stato sviluppato all'interno del progetto Erasmus+ TTRAIN. Si tratta di un **modello di base** che può essere adattato e adoperato in situazioni diverse. Il disegno è basato su un'analisi delle lacune come parte del progetto, e anche su un'analisi complessiva dei bisogni da diverse fonti. I suggerimenti didattici derivano dai corsi di formazione, *Stiklur* [islandese per: *trampolino di lancio*], che sono stati designati e implementati negli ultimi 10 anni per formatori nell'educazione degli adulti/professionale al *Centro di Servizi per l'Educazione e la Formazione* in Islanda. Si basa anche sul lavoro svolto in un progetto „Leonardo“ precedente, di nome RETRAIN.

Versioni diverse adattate alle situazioni differenti nei paesi partecipanti saranno spiegate e pubblicate sul portale online del progetto.

Questo modello di apprendimento è una metodologia di formazione di formatori che si concentra sull'educazione di studenti adulti. Il programma è una combinazione di 19 differenti moduli che si focalizzano soprattutto sui seguenti temi:

- Situazioni differenti ed esigenze di apprendimento per studenti adulti e come i formatori possono soddisfare questi bisogni
- Preparazione ed elaborazione di programmi di formazione professionale efficaci per studenti adulti
- Metodi pratici per la creazione di materiali di formazione/apprendimento efficaci
- Metodi creativi per la formazione/per l'apprendimento
- Nuovi metodi di formazione (*coaching* e *mentoring*) che prendono in considerazione le idee recenti sull'efficienza e la qualità nella formazione degli adulti
- Nuovi approcci per accelerare l'apprendimento e supportare il pensiero innovativo
- Responsabilità amministrative dell'azienda per la formazione dei dipendenti
- Valutazione delle competenze reali nel settore turistico

Ognuno dei temi sopra menzionati può essere adattato ai bisogni identificati nel settore del turismo.



La base per sviluppare modelli educativi/modelli per un corso per formatori interni di aziende nel settore turistico

Consigli tratti dall'analisi dei bisogni:

Nelle conclusioni dei diversi paesi partner è stato enfatizzato che la formazione dovrebbe essere breve, con riferimenti al lavoro, e pratica.

Riguardo alla ricerca sul campo, le competenze richieste variano tra i paesi partner.

Le poche competenze che sono uguali (anche tra dipendenti turistici e formatori professionali/esperti di risorse umane), si focalizzano su comunicazione e orientamento al servizio, attenzione per il cliente e la qualità. Più specifico, per quanto riguarda il feedback da dipendenti turistici, tra le competenze menzionate come "necessarie" c'erano la comunicazione e il *problem solving*. Dal punto di vista degli esperti per la formazione/per le risorse umane le competenze che servono sono: comunicazione, gestione dei servizi, focus sulla qualità.

Sulla base dei risultati raccolti dalla ricerca sul campo, il seguente può essere consigliato per futuri corsi: i dipendenti/settori dell'azienda a cui si rivolge la formazione dovrebbero essere preferibilmente coloro che lavorano al contatto con i clienti/nei servizi per i clienti.

Dalle buone pratiche raccolte nei paesi partner, i seguenti componenti possono essere presi e adattati per il futuro uso:

- Formazione sviluppata con le aziende e le persone coinvolte
- Un mix di metodi (sistema di formazione interna)
- Scambio comunicativo tra formatore e studente
- Struttura flessibile – adattata all'esperienza e alla conoscenza precedente di ogni dipendente
- Auto-formazione

La parte più importante dell'analisi dei bisogni che è stata usata per migliorare il curriculum sono state le competenze prioritarie identificate dalle organizzazioni di formazione professionale nel settore turistico di ogni paese partecipante, le quali sono elencate qui sotto. Sono usate per dare maggior peso a quelle competenze specifiche durante le sessioni in classe, e particolarmente per determinare il lavoro da fare direttamente sul posto di lavoro.

Oltre all'analisi dei bisogni, sono state realizzate interviste con i conduttori dei corsi pilota, così come interviste con i partecipanti e i gestori delle aziende in ogni paese partner. Sulla base dei risultati e suggerimenti di questa ricerca diverse descrizioni di corsi sono state sviluppate prendendo in considerazione le situazioni differenti. Tutte le descrizioni e i risultati della ricerca condotta possono essere trovati sul sito web del progetto: <http://trainingfortourism.eu/>.



Competenze messe in evidenza in interviste con organizzazioni responsabili per la formazione professionale

ISLANDA

- Comunicazione
- Sicurezza di sé
- Gestione dei servizi
- Focus sulla qualità
- Sviluppare altri
- *Problem solving*

FINLANDIA

- Comunicazione
- Lingue
- Orientamento al cliente
- Etica e valori di lavoro
- Attenzione alle questioni di sicurezza
- Gestione dei servizi
- Focus sulla qualità
- Questioni ambientali

AUSTRIA

- Comunicazione
- Gestione dello stress
- *Problem solving*
- Orientamento al cliente
- Sicurezza di sé
- Conoscenze specifiche (terminologia, allergeni ecc.)
- Apprezzare diversità culturale
- Competenze linguistiche
- Gestione del tempo
- Gestione dei servizi
- Focus sulla qualità
- Questioni ambientali

ITALIA

(Competenze richieste da professionisti del settore turistico)

- Gestione dello stress e gestione del tempo
- *Problem solving*
- Orientamento al cliente (la “capacità di entrare nei bisogni del cliente”, come una persona intervistata ha detto)
- Attenzione alle questioni di sicurezza
- Conoscenza delle procedure del lavoro per l’attività professionale specifica
- Conoscenza della tecnologia di lavoro e competenze IT



Tre modelli sono stati presi in considerazione:

1. Modello 1

10-12 ore di formazione – primo soccorso per formatori – 14 delle 24 competenze identificate saranno prese in considerazione, di cui 7 saranno oggetto della formazione (con poco approfondimento), e altre 7 saranno riconosciute come apprendimento previo (prerequisiti) prima del corso.

2. Modello 2

40-50 ore di formazione – visto come la formazione minima per formatori riconosciuti. 19 delle 25 competenze identificate vengono prese in considerazione, di cui 11 saranno trattate in modo approfondito rispetto al modello 1 e altre 8 saranno riconosciute come apprendimento previo (prerequisiti). Questo modello include Modello 1 (14) e aggiunge 5 competenze da trattare o riconoscere, così come un apprendimento approfondito.

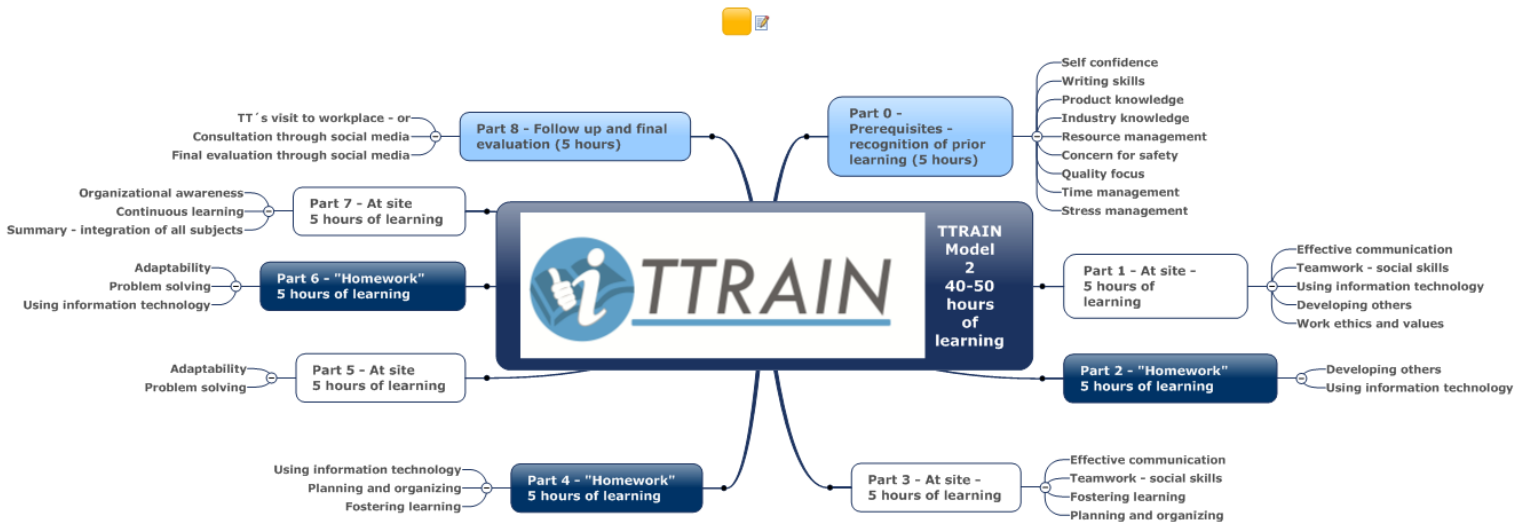
3. Modello 3

100-120 ore di apprendimento – il corso di formazione ideale in cui tutte le 25 competenze potrebbero essere trattate in modo approfondito, secondo la necessità – e anche certificate. Questo modello potrebbe essere parte di un programma esistente di educazione formale.

Confronto dei modelli:

	Competenze trattate	Competenze riconosciute	Somma
Modello 1 - 10-12 ores	7 – poco approfondimento	7	14
Modello 2 - 40-50 ore	11 – con più approfondimento	8	19
Model 3 -100 -120 hours	17	8	25

Modello 2 è stato quello usato e testato in un corso pilota basato sui moduli (parti) e le competenze.



Rappresentazione schematica del Modello 2

a. Adattamento

Per poter connettere/integrare i corsi nei sistemi di formazione professionale di ogni paese è necessario descrivere le competenze e conoscenze acquisite, il che permette di collocare il corso nel quadro delle qualifiche del paese.

b. Crediti formativi

Il modo in cui è stato creato il modello prende in considerazione che può essere adattato al sistema dei crediti formativi del sistema di formazione professionale in ogni paese. (In Islanda per esempio il modello 2 darebbe 2 FEIN (crediti formativi delle scuole secondarie) per 40-50 ore di lavoro di apprendimento, e il modello 3 darebbe 5 crediti FEIN per 120-130 ore di lavoro di apprendimento).

c. La descrizione dei corsi in questa edizione è stata preparata per aiutare le persone che dovrebbero implementare i corsi, i docenti dei formatori. I risultati nell'apprendimento per ogni parte del corso sono elencati sulla parte sinistra di ogni pagina; essi sono descritti come le competenze acquisite. Sulla parte destra di ogni pagina troverete dei consigli didattici/un breve manuale per i docenti dei formatori interni. Dopo ogni parte le competenze acquisite più dettagliate sono elencate in forma di griglie di valutazione che possono essere usate come strumenti di valutazione in diversi modi.

Infine, spetterà al rispettivo organizzatore di ogni corso/al rispettivo paese a precisare le conoscenze e competenze da acquisire alla fine del corso, visto che le esigenze saranno probabilmente diverse in ogni corso e in ogni paese.



Parte 0- Prerequisiti

Competenze da verificare/valutare prima che inizi il corso

Unità del corso	Per il docente
<p>Questa colonna In questa colonna ci sono brevi descrizioni delle competenze più importanti per il riconoscimento di apprendimento preliminare/prerequisiti per il corso di formazione TTRAIN, seguite da griglie di valutazione con i risultati formativi da raggiungere più dettagliati.</p> <p>Sicurezza di sé Dimostrazione di reale fiducia nelle proprie abilità. Dimostrazione di confidenza quando messo/a alla prova.</p> <p>Abilità di scrittura Comunicazione di idee e informazioni per iscritto per assicurarsi che le informazioni e i messaggi siano compresi e abbiano l'impatto desiderato: seleziona e struttura le informazioni.</p> <p>Conoscenza del prodotto e dei servizi Comprensione dei prodotti e dei servizi forniti. Dimostra una solida conoscenza e abilità e può applicare le sue competenze, con poca o nessuna assistenza, nell'intera gamma di situazioni tipiche. Avrebbe bisogno di assistenza per gestire situazioni nuove o più complesse.</p> <p>Conoscenza del settore – Comprensione di come la propria organizzazione si adatta al settore, il settore come un tutto e le connessioni con i settori affini. Livello base: Dimostra conoscenza e competenza di base nel servizio clienti, nella gestione del servizio, nella presentazione / esposizione del prodotto e nella conoscenza specifica del prodotto.</p> <p>Gestione di risorse e preoccupazioni per la sicurezza. Gestisce risorse (finanziarie, umane, fisiche e di informazione) per raggiungere gli obiettivi prefissi.</p>	<p>A proposito di questa valutazione/questo riconoscimento/questa validazione L'obiettivo è di verificare se il/la partecipante ha dimostrato le competenze che sono considerati prerequisiti per svolgere il ruolo del formatore all'interno della sua azienda. Le griglie di valutazione definiscono solo le competenze minime richieste per questo ruolo.</p> <p>Le griglie possono essere usate in modi diversi: a) per selezionare i partecipanti del corso; b) come strumento di auto-valutazione per coloro che vogliono essere formatori interni; c) come strumento per i formatori selezionati per essere autonomi nel loro apprendimento valutando sé stessi; d) per determinare quali abilità, competenze e conoscenze hanno da migliorare; e) come uno strumento di consulenza.</p> <p>Durante la valutazione delle competenze le domande seguenti possono essere utili per il manager/consulente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Il dipendente/formatore è stato/a in una situazione in cui ha usato la competenza?• Come l'ha usata e qual'è stato il contributo del dipendente/formatore?• Di quali competenze e abilità il dipendente/formatore ha bisogno per svolgere i risultati formativi relativi alla competenza? <p>Istruzioni per il dipendente/formatore che fa un'auto-valutazione:</p> <ul style="list-style-type: none">• Leggi ogni descrizione di competenza attentamente e rispondi il più coerente possibile sulla tua conoscenza e competenza in ogni caso.• Se hai dubbi di comprenderla bene, cerca aiuto dal tuo gestore o consulente.• Tieni in mente tutte le conoscenze, abilità ed esperienze che hai acquisito in un impiego precedente, in progetti, corsi, e nella tua vita privata e sociale.• Durante l'intervista di valutazione il dipendente/formatore deve essere in grado di dimostrare le sue competenze, trovando soluzioni per problemi, dando esempi per il suo comportamento in passato, oppure



Unità del corso

Attenzione alle questioni di sicurezza

Identifica situazioni rischiose o potenzialmente rischiose e prende le giuste precauzioni per mantenere l'ambiente sicuro per sé e per gli altri.

Focus sulla qualità.

Segue delle procedure, assicura output di alta qualità, agisce per risolvere problemi relativi alla qualità o nota problemi di qualità in maniera appropriata.

Gestione del tempo / definizione priorità.

Il processo di esercitare un controllo consapevole sul tempo impiegato per attività specifiche, soprattutto per incrementare l'efficienza e la produttività.

Gestione dello stress.

Mantenere efficienza affrontando lo stress.

Guarda le griglie di valutazione sulle prossime pagine.

Per il docente

dimostrando le sue capacità di comunicare in modo efficace e di lavorare in squadra, la conoscenza dei servizi, ecc.



Griglia di valutazione per il riconoscimento dell'apprendimento preliminare –Parte 0

Il sistema di classificazione per la valutazione

Metti una X nella casella che descrive meglio le tue capacità.

Vedere gli esempi nelle griglie di valutazione di sotto.

1. Scarsa conoscenza / abilità / competenza. Necessità di imparare dalle basi in su.
2. Qualche conoscenza / abilità / competenza. Necessità di assistenza per migliorarla.
3. Buona conoscenza / abilità/ competenza. Posso lavorare da solo per aumentarla.
4. Ottima conoscenza / abilità / competenza. Posso aiutare gli altri ad acquisirla.

Sicurezza di sé – Dimostrazione di reale fiducia nelle proprie abilità.

Competenza – <i>Dimostro sicurezza quando vengo messo alla prova</i>	1	2	3	4	Non applicabile
• Dimostro sicurezza nelle mie abilità, punti di vista o decisioni quando vengo messo alla prova.					
• Ribatto e argomento fiduciosamente.					
• Sollecito e discuto vari punti di vista e opinioni che differiscono dalle mie.					

Apprendimento Continuo. – Cerca opportunità di apprendimento

Competenza – <i>Identificazione e indirizzamento di necessità di apprendimento e sviluppo per migliorare la propria performance.</i>	1	2	3	4	Non applicabile
• Richiedo un feedback in più per chiarire le mie necessità di apprendimento.					
• Mi tengo aggiornato per non perdere la conoscenza e le abilità acquisite.					
• Cerco di fare pratica nelle aree dove le tecniche si evolvono rapidamente.					
• Acquisisco e applico costantemente nuove conoscenze e apprendimento per migliorare la mia performance lavorativa.					



Abilità di scrittura – Selezione e strutturo le informazioni.

Competenza – Comunicazione di idee e informazioni per iscritto per assicurarsi che le informazioni e i messaggi siano compresi e abbiano l'impatto desiderato.	1	2	3	4	Non applicabile
• Scrivo documenti più lunghi e diretti (ad esempio, riassunti di incontri, istruzioni) logici e comprensivi, sebbene concisi.					
• Metto insieme informazioni provenienti da più fonti.					
• Il mio vocabolario e la struttura delle frasi che uso sono vari.					

Conoscenza del prodotto e dei servizi

Competenza – Comprensione dei prodotti e dei servizi forniti.	1	2	3	4	Non applicabile
• Abbino efficacemente conoscenza di prodotti / servizi ai bisogni impliciti del cliente.					
• Dimostro comprensione di prodotti / servizi moderatamente complessi.					
• Dimostro conoscenza tecnica di prodotti / servizi.					
• Uso la conoscenza di prodotti / servizi alternativi per applicare l'up-selling.					
• Risolvo efficacemente problemi legati a prodotti / servizi.					

Conoscenza del settore

Competenza – Comprensione di come la propria organizzazione si adatta al settore, il settore come un tutto e le connessioni con i settori affini.	1	2	3	4	Non applicabile
• Leggo riviste e pubblicazioni del settore per tenermi aggiornato.					
• Dimostro una comprensione accurata del settore della mia organizzazione.					
• Identifico settori connessi che potrebbero avere rilevanza sul mio settore.					



Gestione di risorse e preoccupazioni per la sicurezza

Competenza – <i>Gestisce l'uso di risorse e mantengo l'ambiente sicuro e sano.</i>	1	2	3	4	Non applicabile
• Distribuisco e controllo risorse finanziarie nella mia area in accordo con obiettivi, priorità e budget.					
• Distribuisco e controllo risorse all'interno della mia area.					
• Implemento modi di utilizzo delle risorse più efficaci.					
• Implemento processi che migliorano la qualità di pianificazione, controllo e attuazione.					
• Fornisco modelli, incoraggiamento e / o incentivi per la produzione e l'ottimizzazione dell'uso delle risorse.					
• Promuovo un ambiente di lavoro consapevole e sicuro.					
• Noto situazioni potenzialmente rischiose che gli altri non notano.					
• Rinforzo costantemente le procedure di sicurezza e richiedo la conformità alle regole di salute e di sicurezza.					

Focus sulla qualità. – Esamina e forma gli altri sugli standard di qualità.

Competenza – <i>Segue delle procedure, assicura output di alta qualità, agisce per risolvere problemi relativi alla qualità o noto problemi di qualità in maniera appropriata.</i>	1	2	3	4	Non applicabile
• Ho una conoscenza completa delle politiche e delle procedure organizzative per garantire la qualità.					
• Lavoro in maniera coerente a un livello che eccede gli standard di qualità stabiliti dall'organizzazione.					
• Rivedo il lavoro degli altri per assicurare che gli standard di qualità organizzativa siano rispettati.					
• Avviso il management quando i problemi di qualità e le sfide sono palesi.					



Gestione del tempo / definizione priorità. – Distingue attività importanti e urgenti

Competenza – <i>Il processo di esercitare un controllo consapevole sul tempo impiegato per attività specifiche, soprattutto per incrementare l'efficienza e la produttività.</i>	1	2	3	4	Non applicabile
• Dedico tempo di qualità per le priorità più importanti.					
• Guardo in avanti e non mi blocco nel presente mentre porto a termine diverse attività.					
• Riservo abbastanza tempo alle cose importanti e lo bilancio con le urgenze.					
• Prevedo blocchi e percepisco cosa mi aiuterà o mi rallenterà nel raggiungimento di un obiettivo.					
• Faccio scelte a livello di gestione degli incarichi basate sulla comprensione dell'importanza e dell'urgenza dei diversi compiti e progetti.					

Gestione dello stress. – Si adatta a un basso livello di stress frequente.

Competenze – <i>Mantenere efficienza affrontando lo stress.</i>	1	2	3	4	Non applicabile
• Mantengo compostezza ed efficienza nonostante circostanze stressanti.					
• Riconosco gli agenti stressanti personali e agisco per limitarne l'impatto.					
• Mantengo problemi e situazioni in prospettiva e reagisco in maniera appropriata (per esempio non reagisco male a situazioni o a ciò che dicono gli altri).					



Parte 1 – Abilità sociali e comunicative

In classe – 5 ore

Unità del corso e competenze

Comunicazione efficace - Adatta la comunicazione a necessità ampiamente varie.
Ascoltare gli altri e comunicare in modo articolato, incentivando la comunicazione aperta.

I risultati formativi dettagliati si trovano nella griglia di valutazione qui sotto.

Lavoro di squadra. – Competenze sociali. – Incoraggia il lavoro di squadra
Lavorare collaborativamente con gli altri per raggiungere obiettivi organizzativi.

I risultati formativi dettagliati si trovano nella griglia di valutazione qui sotto.

Per il docente

Scopo/Sfida: i formatori interni devono riflettere sul loro ruolo come formatori e ripassare le proprie abitudini di comunicazione e come le possono migliorare di modo che siano in grado di formare gruppi destinatari diversi.

Durata: 1 ora e mezza

Strumenti:

- I formatori interni usano il metodo chiamato *giochi sociometrici* per conoscersi meglio tra di loro – come *rompighiaccio*. Discutono come possono usarli come strumento nella formazione sul posto di lavoro per leggere segnali dai partecipanti.
- *Discussioni strutturate (buzz meetings)* sul ruolo dei formatori e le competenze necessarie per compiere con i loro obblighi – che cosa fare e che cosa evitare!
- *Contratti di apprendimento* come strumento della comunicazione.
- I formatori interni discutono come preparare *descrizioni dei compiti* per i dipendenti e come tradurre essi in risultati formativi da usare come uno strumento chiaro di comunicazione nella formazione e anche come *strumento di valutazione* in forma di *checklist*.
- Presentazione di *brevi video/modelli di comunicazione efficace* e come dare e ricevere feedback, seguita da discussione, role play e giochi e un *foglio che descrive i compiti* da fare sul posto di lavoro.

Scopo/Sfida: I formatori interni devono comprendere le caratteristiche dello studente adulto, gli stili di apprendimento diversi, come lavorare con gruppi in situazioni formative e come adattare il *training* a persone differenti.

Durata: 1 ora

Strumenti:

- I formatori interni danno un breve test sugli stili di apprendimento per comprendere il concetto. Presentazione e discussioni strutturate sui modelli di alcuni stili di apprendimento, come usarli come strumento importante nella formazione e per dare consigli e dare feedback.



Unità del corso e competenze

Uso della Tecnologia Informatica. – Dimostra una conoscenza di base e può applicare la sua competenza alle situazioni comuni.

Uso di tecnologia informatica e software per portare a termine il proprio lavoro.

I risultati formativi dettagliati si trovano nella griglia di valutazione qui sotto.

Sviluppo degli altri. – Formazione degli altri.
Supporta lo sviluppo degli impiegati fornendo un ambiente di apprendimento incoraggiante

I risultati formativi dettagliati si trovano nella griglia di valutazione qui sotto.

Etica e Valori del Lavoro – Promuove l'etica e i valori dell'organizzazione.
Manifestazione e supporto dell'etica e dei valori dell'organizzazione.

I risultati formativi dettagliati si trovano nella griglia di valutazione qui sotto.

Per il docente

- I formatori interni giocano *un gioco di avventura* che promuove lo spirito di squadra e costruisce un consenso tra di loro. Discussioni su come usarlo come strumento nella formazione (*Training in comunicazione efficace*).

Scopo/Sfida: I formatori interni devono essere capaci di usare la tecnologia, almeno allo stesso livello come i loro dipendenti, per facilitare i compiti di lavoro, e come strumento per il proprio avanzamento.

Durata: 1 ora e mezza

Strumenti:

1. Accordo sull'uso di una piattaforma *social* comune.
2. Presentazione del compito *di uso dell'IT relativo al dare e ricevere feedback*, attraverso *la social*.

Scopo: I formatori interni devono sapere come elaborare unità di apprendimento e come insegnarle così come motivare altri.

Durata: 1 ora

Strumenti:

- Presentazione di un *modello didattico* per vedere il quadro completo, e di linee guide per *progettare una formazione moderna*.
- Esempi di diversi *risultati formativi* e come usarli nella formazione.
- Presentazione di compiti da fare a casa, *foglio col programma di lavoro*, in relazione al dare feedback.

Scopo: I formatori interni devono avere un'immagine chiara dei propri valori e responsabilità come modello da seguire. Devono essere in grado di trattare casi di etica che possano sorgere nella situazione formativa.

Durata: 1 ora

Strumenti:

Caso studio – due casi diversi e discussione – i formatori creano i propri casi.
Presentazione: persone difficile – come affrontare i casi più comuni!
Brevi video con reazioni diverse.
Presentazione di una scheda con esercizi (per esplorare questioni etiche al proprio posto di lavoro).



Unità del corso e competenze

Valutazione informale di ogni parte!

Per il docente

**Valutazione veloce – Passare il pallone – dopo
ogni parte di questa lezione.**



Griglia di valutazione per la Parte 1

Comunicazione efficace. – Adatta la comunicazione a necessità ampiamente varie

Competenza – <i>Ascoltare gli altri e comunicare in modo articolato, incentivando la comunicazione aperta.</i>	1	2	3	4	Non applicabile
<ul style="list-style-type: none"> Adatto la comunicazione (per esempio: contenuto, stile e mezzo) alle diverse audience. 					
<ul style="list-style-type: none"> Colgo i segnali di ascoltatori diversi per valutare quando e come cambiare l'approccio comunicativo pianificato per comunicare con efficacia un messaggio. 					

Lavoro di squadra. – Incoraggia il lavoro di squadra

Competenza – <i>Competenze sociali. – Lavorare collaborativamente con gli altri per raggiungere obiettivi organizzativi.</i>	1	2	3	4	Non applicabile
<ul style="list-style-type: none"> Do credito e riconosco i contributi e gli sforzi degli altri membri della squadra. 					
<ul style="list-style-type: none"> Faccio notevoli sforzi per aiutare gli altri membri della squadra. 					
<ul style="list-style-type: none"> Incoraggio lo spirito di squadra. 					

Uso della Tecnologia Informatica. –Dimostra una conoscenza di base e può applicare la sua competenza alle situazioni comuni

Competenza – <i>Uso di tecnologia informatica e software per portare a termine il proprio lavoro.</i>	1	2	3	4	Non applicabile
<ul style="list-style-type: none"> Uso piattaforme e strumenti social per la comunicazione. (App telefoniche, Facebook). 					

Sviluppo degli altri. – Formazione degli altri

Competenza – <i>Supporta lo sviluppo degli impiegati fornendo un ambiente di apprendimento incoraggiante</i>	1	2	3	4	Non applicabile
<ul style="list-style-type: none"> Lavoro con gli impiegati per stabilire obiettivi e aspettative di performance. 					
<ul style="list-style-type: none"> Do feedback sulle performance onesti, tempestivi, chiari e specifici in modo da non minare l'autostima altrui. 					



Etica e Valori del Lavoro – Promuove l’etica e i valori dell’organizzazione.

Competenza – Manifestazione e supporto dell’etica e dei valori dell’organizzazione.	1	2	3	4	Non applicabile
• Mi assicuro che gli altri capiscano l’etica e i valori dell’organizzazione.					
• Monitoro l’ambiente di lavoro, identificando e reindirizzando qualsiasi problema etico che possa colpire negativamente lo staff o i finanziatori - K					
• Affronto direttamente e costruttivamente, invece di fare finta di niente, le mancanze di integrità (per esempio: intervengo per ricordare agli altri di rispettare la dignità altrui).					



Parte 2 - Sul posto di lavoro

Mettere in pratica nell'ambiente lavorativo alcuni degli risultati formativi della Parte 1 (5 ore)

Unità del corso e competenze

Uso della Tecnologia Informatica. – Dimostra una conoscenza di base e può applicare la sua competenza alle situazioni comuni.

Uso di tecnologia informatica e software per portare a termine il proprio lavoro.

Sviluppo degli altri. – Formazione degli altri.

Supporta lo sviluppo degli impiegati fornendo un ambiente di apprendimento incoraggiante

I risultati formativi dettagliati si trovano nella griglia di valutazione qui sotto.

Per il docente

Scopo/sfida: I formatori interni devono essere in grado di mettere in pratica, nell'ambiente lavorativo, alcuni dei risultati formativi della Parte 1 e integrare le competenze, come IT e dare feedback.

Durata: 5 ore

Strumenti:

Uso della piattaforma *social* in accordo con la scheda degli esercizi.

Pratica di comunicazione in accordo con *la scheda degli esercizi (dare e ricevere feedback sul posto di lavoro)*.

Raccoglie *informazioni* su questioni etiche secondo la scheda degli esercizi.



Griglia di Valutazione per la Parte 2.

Uso della Tecnologia Informatica. – Dimostra una conoscenza di base e può applicare le sue competenze alle situazioni comuni

Competenza – <i>Uso di software e tecnologia informatica per portare a termine il proprio lavoro.</i>	1	2	3	4	Non applicabile
<ul style="list-style-type: none"> • Uso di piattaforme e strumenti social di comunicazione comuni (App telefoniche, Facebook ?). 					

Sviluppo degli altri – Formazione degli altri

Competenza – <i>Supporto lo sviluppo degli impiegati fornendo un ambiente di apprendimento incoraggiante.</i>	1	2	3	4	Non applicabile
<ul style="list-style-type: none"> • Lavoro con gli impiegati per stabilire obiettivi e aspettative di performance. 					
<ul style="list-style-type: none"> • Do un feedback onesto, tempestivo, chiaro e specifico sulle performance in modo da non minare l'autostima altrui. 					

Etica e Valori del lavoro. – Promuove l'etica e i valori dell'organizzazione

Competenza – <i>Manifestazione e supporto l'etica e i valori dell'organizzazione.</i>	1	2	3	4	Non applicabile
<ul style="list-style-type: none"> • Monitoro l'ambiente di lavoro, identifico e reindirizzo qualsiasi problema etico che possa colpire negativamente lo staff o i finanziatori. 					



Parte 3 – Abilità di formazione

In classe – 5 ore

Unità del corso e competenze

Comunicazione efficace e adattamento. – Ascoltare gli altri e comunicare in maniera articolata, incentivando la comunicazione aperta.

Adatta la comunicazione a necessità ampiamente varie.

I risultati formativi dettagliati si trovano nella griglia di valutazione qui sotto.

Lavoro di squadra. - Lavorare in collaborazione con altri per raggiungere obiettivi organizzativi.

Incentiva il lavoro di squadra

I risultati formativi dettagliati si trovano nella griglia di valutazione qui sotto.

Incentivare l'apprendimento. – Incentivare l'apprendimento fornendo un ambiente di apprendimento incoraggiante.

Facilita le attività di apprendimento.

I risultati formativi dettagliati si trovano nella griglia di valutazione qui sotto.

Per il docente

Scopo/sfida: I formatori interni devono essere in grado di comunicare con persone differenti in situazioni differenti o addirittura difficili.

Durata: 1 ora e mezza

Strumenti:

Breve ripetizioni degli *approcci di base* in comunicazione. *Modi e consigli* per avvicinarsi a *persone difficili* (*Casi studio e video per dimostrare reazioni diverse. Discussioni strutturate*).

Scopo/sfida: I formatori interni devono lavorare secondo il piano di lavoro che è stato introdotto in parte 1.

Durata: 1 ora

Strumenti: I formatori interni considerano i *diversi stili di apprendimento* e le abilità di persone adulte e come usarli come strumento per organizzare e *dare feedback* nella formazione sul posto di lavoro. I formatori lavorano con *diversi checklist* (dal loro posto di lavoro) ed esempi come usarli. Il focus è sull'apprendimento autonomo dei dipendenti, usando *contratti di apprendimento (checklist dal posto di lavoro!)*. Uso di *giochi* per incoraggiare lo spirito di squadra.

Scopo: I formatori in azienda devono essere in grado di pianificare approcci individuali e adattarli alla situazione dell'azienda usando metodi didattici di base.

Durata: 1 ora

Strumenti: *Metodi di apprendimento personalizzati* vengono introdotti, e anche *diversi metodi di valutazione. Casi studio.* Come usare i *checklist* come strumento per seguire il progresso, valutare e rivedere i metodi. *Metodi per dare feedback.* I formatori prendono in considerazione, tramite la discussione di casi, diversi aspetti importanti dell'apprendimento efficace e come *connettere apprendimento e lavoro.* (*Elliott Masie e Visible Learning*). Il *ciclo dell'apprendimento/della formazione* e *mind maps* usati come strumenti per preparare piani di apprendimento e proprie valutazioni.



Unità del corso e competenze

Pianificazione e organizzazione. – Sviluppo, implementazione, valutazione e modifiche di progetti per raggiungere obiettivi, assicurando un'ottimizzazione delle risorse.

Pianifica e organizza le attività di gruppo.

I risultati formativi dettagliati si trovano nella griglia di valutazione qui sotto.

Valutazione per questa parte del corso

Per il docente

Scopo: I formatori interni devono amministrare il compito nel modo più economico possibile e devono padroneggiare metodi di gestione dei compiti/di progetti usando la tecnologia informatica.

Durata: 1 ora

Strumenti: Il modello di *progettazione della formazione* riconsiderato. Presentazione e discussione di *mind maps* e *modelli per la pianificazione*.

Presentazione di *software e/o modello* da usare.

Valutazione dei formatori alla fine di questa parte, metodi diversi.



Griglia di Valutazione per la Parte 3

Comunicazione efficace e adattamento. – Adatta la comunicazione a necessità ampiamente varie

Competenza - <i>Ascoltare gli altri e comunicare in maniera articolata, incentivando la comunicazione aperta.</i>	1	2	3	4	Non applicabile
• Comunico efficacemente nelle situazioni difficili.					
• Mantengo la calma quando tratto con individui difficili.					
• Capisco le necessità, le motivazioni, le emozioni e le preoccupazioni complesse o sottese degli altri e le esprimo con efficacia nonostante la delicatezza della situazione.					

Lavoro di squadra. - Incentiva il lavoro di squadra

Competenza – <i>Lavorare in collaborazione con altri per raggiungere obiettivi organizzativi.</i>	1	2	3	4	Non applicabile
• Mi assicuro che tutti i membri del gruppo abbiano l'opportunità di contribuire alle discussioni di gruppo.					
• Aiuto a instaurare il consenso tra i membri del gruppo.					

Incentivare l'apprendimento. – Facilita le attività di apprendimento

Competenza – <i>Incentivare l'apprendimento fornendo un ambiente di apprendimento incoraggiante.</i>	1	2	3	4	Non applicabile
• Modifico le attività di apprendimento per soddisfare le necessità degli apprendenti come parte di un'iniziativa / programma / curriculum di apprendimento più ampio (per esempio: incorporo il contenuto organizzativo nelle attività di apprendimento).					
• Lavoro con gli impiegati per identificare le aree di miglioramento della performance.					
• Facilito le attività di apprendimento.					
• Valuto e do feedback e formazione sulla performance dell'impiegato nelle attività di apprendimento.					
• Formo lo staff, trasmettendo la conoscenza e l'esperienza acquisite.					
• Conduco "analisi a posteriori" con lo staff per identificare le lezioni apprese e facilitarne l'applicazione.					



Pianificazione e organizzazione. – Pianifica e organizza le attività di gruppo

Competenza – Sviluppo, implementazione, valutazione e modifiche di progetti per raggiungere obiettivi, assicurando un’ottimizzazione delle risorse.	1	2	3	4	Non applicabile
• Identifico chi e quando ha bisogno di essere coinvolto.					
• Identifico chi farà cosa e quando, prendendo in considerazione le competenze dei membri del gruppo, le necessità e, se possibile, le preferenze.					
• Stabilisco sequenze e fasi lavorative.					



Parte 4 – Sul posto di lavoro

Mettere in pratica nell'ambiente lavorativo alcuni degli obiettivi di apprendimento della Parte 3 (5 ore).

Unità del corso e competenze

Uso della Tecnologia Informatica. – Porta a termine numerosi compiti comuni usando l'IT.

Uso dell'IT per raggiungere risultati nell'apprendimento.

Pianificazione e organizzazione. – Pianifica e organizza attività di gruppo.

Sviluppo, implementazione, valutazione e adeguamento di piani per raggiungere obiettivi, ottimizzando l'uso delle risorse.

I risultati formativi dettagliati si trovano nella griglia di valutazione qui sotto.

Per il docente

Scopo/sfida: I formatori interni devono essere in grado di usare la tecnologia, al meno allo stesso livello come i dipendenti, fare piani, elaborare sessioni e comunicarli ai dipendenti e ai docenti con l'IT che è a disposizione.

Durata: 5 ore

Strumenti:

Il modello d'istruzione, Mind maps, Word, Keynote, I-book author, Powerpoint, Prezi, Youtube, Facebook, UDUTU – o altri tipi di software simili.

Scheda con esercizi per creare un piano e materiali.



Griglie di Valutazione per la Parte 4

Uso della Tecnologia Informatica. – Uso dell'IT per raggiungere risultati nell'apprendimento.

Competenza – Porta a termine numerosi compiti comuni usando l'IT.	1	2	3	4	Non applicabile
• Uso le piattaforme social per comunicare con TTS, altri impiegati e i manager.					
• Uso diverse caratteristiche di software comuni (formatto i documenti con l'IT per uso lavorativo)					
• Uso l'IT per fare piani e presentarli agli impiegati.					
• Converte file da un format all'altro.					
• Importo dati tra applicazioni comuni.					
• Effettuo semplici ricerche di database.					

Pianificazione e organizzazione. – Pianifica e organizza attività di gruppo.

Competenza – Sviluppo, implementazione, valutazione e adeguamento di piani per raggiungere obiettivi, ottimizzando l'uso delle risorse.	1	2	3	4	Non applicabile
• Monitoro i progressi e l'uso delle risorse (per esempio: persone, scorte, denaro).					
• Apporto le correzioni necessarie alla sequenza temporale, alle fasi e alla distribuzione delle risorse.					
• Pianifico in continuazione per un raggiungimento efficace dei passi successivi.					



Parte 5 – Adattabilità e Problem solving

In classe – 5 ore

Unità del corso e competenze

Ripetizione e discussione sulle parti precedenti del corso. Auto-valutazione in gruppi usando la griglia di valutazione e valutazione del risultato.

Adattabilità. – Si adatta a necessità molto varie.

Adattamento per lavorare efficacemente in situazioni ambigue o mutevoli e con individui o gruppi differenti.

Problem Solving. – Risolve problemi di base
Identificazione di problemi e relative soluzioni.

I risultati formativi dettagliati si trovano nella griglia di valutazione qui sotto.

Per il docente

Scopo/sfida: I formatori interni devono valutare il loro progresso finora. Discussioni in coppia o in gruppo e accesso ai docenti. I formatori rivedono i loro contratti di apprendimento. Serve anche come motivazione per i prossimi passi.

Durata: 1 ora

Strumenti: *Contratti di apprendimento, griglie di valutazione, lavoro in gruppo.*

Scopo/sfida: I formatori di adulti/formatori interni devono essere adattabili e aperti per cambiare il loro modo di lavorare con le persone e in diverse situazioni, ed essere senza pregiudizi.

Durata: 2 ore

Strumenti: *Modelli di Change management, metodi creativi, presentazione di serrature mentali, discussioni, casi, “L’opera d’arte” (gioco).*

Scopo/sfida: Dare ai formatori interni strumenti che gli aiutano a risolvere diverse situazioni complesse che possano incontrare al loro lavoro.

Durata: 2 ore

Strumenti: *Metodi del pensiero laterale, six thinking hats, giochi d’avventura, mappe polari, discussioni strutturate.*

Casi reali dei formatori in azienda determinati e discussi. *Foglio di lavoro* per il lavoro al posto di lavoro presentato.



Griglie di Valutazione per la Parte 5.

Adattabilità. – Si adatta alle diverse necessità.

Competenza – Adattamento per lavorare efficacemente in situazioni ambigue o mutevoli e con individui e gruppi differenti.	1	2	3	4	Non applicabile
• Mi adatto a nuove idee e iniziative su una vasta gamma di problemi e situazioni.					
• Supporto e mi adatto ai grossi cambiamenti che mettono in discussione i modi di operare tradizionali.					
• Adatto lo stile impersonale a individui e gruppi fortemente diversi in diverse situazioni.					
• Anticipo il cambiamento e adatto i miei piani e le mie priorità in funzione.					

Problem Solving. – Risolvo problemi di base.

Competenza – Identificazione dei problemi e relative soluzioni.	1	2	3	4	Non applicabile
• Quando le soluzioni predefinite non sono applicabili, identifico chiaramente soluzioni pratiche.					
• Seleziono soluzioni per problemi di base, considerando le opzioni predefinite e usando criteri / procedure chiari.					
• Verifico che i problemi siano stati risolti.					



Parte 6- Sul posto di lavoro

Mettere in pratica nell'ambiente lavorativo alcuni degli obiettivi di apprendimento della Parte 5 (5 ore).

Unità del corso e competenze

Adattabilità. – Si adatta a necessità molto varie.

Adattamento per lavorare efficacemente in situazioni ambigue o mutevoli e con individui o gruppi differenti.

Problem Solving. – Risolve problemi di base

Identificazione di problemi e relative soluzioni.

I risultati formativi dettagliati si trovano nella griglia di valutazione qui sotto.

Per il docente

Scopo/sfida: Per identificare problemi da risolvere (*six thinking hats*) e gestire (gestione polare) e usare i metodi dalla parte 5 per affrontarli, o in modo verticale o in modo orizzontale (laterale).

Per usare le idee di adattabilità e di *problem solving* in una situazione pratica al lavoro e quindi combinare lo studio teorico e la situazione lavorativa reale.

Durata: 5 ore

Strumenti: Scheda con esercizi dalla Parte 5, griglia di valutazione e contratto di apprendimento.



Griglie di Valutazione per la Parte 6.

Adattabilità. – Si adatta a necessità molto varie.

Competenza – Adattamento per lavorare efficacemente in situazioni ambigue o mutevoli e con individui o gruppi differenti.	1	2	3	4	Non applicabile
• Mi adatto a nuove idee e iniziative in una grande varietà di problemi o situazioni.					
• Supporto e mi adatto a grossi cambiamenti che mettono in discussione i modi di operare tradizionali.					
• Adatto lo stile interpersonale a individui e gruppi fortemente diversi in una serie di situazioni.					
• Anticipo i cambiamenti e adatto piani e priorità in funzione.					

Problem Solving. – Risolve problemi di base

Competenza – Identificazione di problemi e relative soluzioni.	1	2	3	4	Non applicabile
• Quando le soluzioni predefinite non sono applicabili, identifico chiaramente soluzioni pratiche.					
• Seleziono soluzioni a problemi di base, considerando opzioni predefinite e usando criteri / procedure chiari.					
• Verifico che i problemi siano stati risolti.					



Parte 7 – Organizzazione e apprendimento continuo

In classe – 5 ore

Unità del corso e competenze	Per il docente
<p>Consapevolezza organizzativa. – Comprende e usa la cultura e il clima organizzativo. Comprensione e uso di modi di fare, struttura, clima e cultura dell'organizzazione per ottenere risultati.</p> <p>Apprendimento Continuo. – Cerca opportunità di apprendimento. Identificazione e reindirizzamento di necessità di apprendimento e sviluppo per migliorare la propria performance.</p> <p><i>I risultati formativi dettagliati si trovano nella griglia di valutazione qui sotto.</i></p> <p>Progetto di gruppo per il riassunto – Vede il quadro completo e può combinare elementi chiave del corso in un progetto efficiente e pratico. Tutti i temi chiave del corso sono uniti in un progetto.</p> <p>Valutazione – informale</p>	<p>Scopo/sfida: Per essere in grado di usare la conoscenza acquisita durante il corso nel modo più efficace, i formatori interni devono conoscere la loro organizzazione e come condurre la formazione in conformità con essa. Durata: 1 ora Strumenti: <i>Discussioni strutturate</i> sui compiti e <i>sulle schede con esercizi</i>. Problemi, ostacoli, impedimenti, differenze e possibilità dal punto di vista della cultura organizzativa al posto di lavoro? Cos'è possibile? <i>Scheda con esercizi/compiti</i>.</p> <p>Scopo/sfida: Il discente autonomo (formatore interno) si assume la responsabilità per il proprio avanzamento e apprendimento. Durata: 1-2 ore Strumenti: Rinnovamento del <i>contratto di apprendimento</i> dei formatori interni con loro stessi!</p> <p>Scopo/sfida: L'abilità di riassumere e trarre conclusioni dal corso per il lavoro da formatore. I formatori interni lavorano in squadre, aiutandosi tra di loro, per elaborare i propri piani che contengano strumenti usati durante il corso: gli strumenti didattici, metodi e altro. Usare il progetto come una valutazione finale del progresso e della comprensione generale che hanno raggiunto i formatori interni. Durata: 2-3 ore Strumenti: <i>Descrizione del progetto, scheda con esercizi/compiti</i>.</p> <p>Discussione di gruppo!</p>



Griglie di Valutazione per la Parte 7.

Consapevolezza organizzativa. – Comprende e usa la cultura e il clima organizzativo.

Competenza – <i>Comprensione e uso di modi di fare, struttura, clima e cultura dell'organizzazione per ottenere risultati.</i>	1	2	3	4	Non applicabile
<ul style="list-style-type: none"> • Raggiungo soluzioni vantaggiose per tutti basate sulla comprensione dei problemi e della cultura nella mia e nelle altre organizzazioni. 					
<ul style="list-style-type: none"> • Riconosco cosa è e cosa non è accettabile / possibile in determinati momenti dati la cultura e il clima organizzativi. 					
<ul style="list-style-type: none"> • Anticipo risultati basati sulla comprensione della cultura organizzativa. 					

Apprendimento Continuo. – Cerca opportunità di apprendimento.

Competenza – <i>Identificazione e reindirizzamento di necessità di apprendimento e sviluppo per migliorare la propria performance.</i>	1	2	3	4	Non applicabile
<ul style="list-style-type: none"> • Richiedo feedback in più per chiarire necessità di apprendimento. 					
<ul style="list-style-type: none"> • Mi tengo aggiornato per mantenere la conoscenza e le competenze. 					
<ul style="list-style-type: none"> • Cerco di fare pratica nelle aree in cui le tecniche si evolvono rapidamente. 					
<ul style="list-style-type: none"> • Acquisisco e applico continuamente le nuove conoscenze e apprendimento per migliorare la performance lavorativa. 					



Parte 8 – Dare seguito e un corso su misura

2 ore

Unità del corso e competenze

Una visita e/o una consultazione sarà fatta tramite telefono/skype o tramite una visita al posto di lavoro con i formatori interni e il loro manager/capo. Un corso su misura sarà offerto all'azienda basato sui bisogni che saranno identificati durante il corso e in questa intervista.

For the instructor

Scopo: Per dare ai formatori interni la possibilità di ricevere una consultazione dopo un po' di tempo che loro stessi hanno svolto il lavoro da formatore. Per creare uno spazio dove i formatori interni e i manager possano discutere le loro questioni riguardo alla formazione e sull'impatto del corso sul loro lavoro quotidiano.

Valutazione finale del corso.

Durata: 1-2 mesi dopo la fine del corso.

Strumenti: *Visita, skype, telefono, scheda di valutazione, questionari.*



www.trainingfortourism.eu



facebook.com/trainingfortourism/



twitter.com/TTRAIN_EU



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.