

Concetto pedagogico-didattico

Scuole professionali, corsi interaziendali, aziende

Formazione professionale di base economia domestica CFP/AFC

Lucerna, 4 giugno 2016

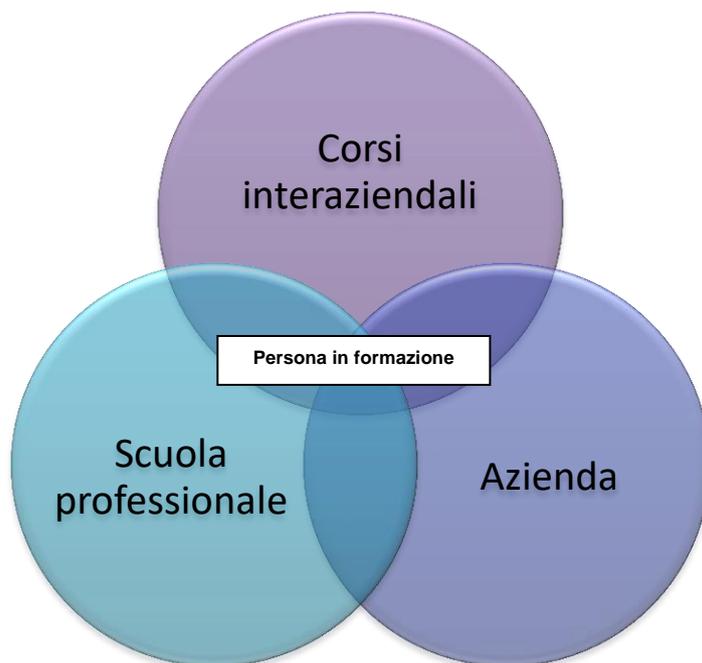
1 Concetto pedagogico-didattico

Da agosto 2016, le scuole professionali (SP) e le sedi dei corsi interaziendali (CI) offriranno le nuove formazioni per addetta/addetto d'economia domestica CFP e impiegata/impiegato d'economia domestica AFC previste dai piani di formazione riveduti. La loro attuazione nei tre luoghi di formazione è orientata alle competenze.

Il concetto pedagogico-didattico elaborato contiene delle linee guida, sviluppate in collaborazione con i docenti e i responsabili dei corsi interaziendali, da intendersi come raccomandazione per i docenti delle scuole professionali e i responsabili dei corsi interaziendali. È inoltre un ausilio per collegare fra loro i luoghi di formazione. Nel programma, il luogo di formazione azienda viene quindi sempre citato in relazione alla cooperazione tra luoghi di formazione o al collegamento degli apprendimenti nei tre luoghi di formazione. Le linee guida sono state sviluppate su richiesta dell'oml economia domestica.

Gli esempi, tratti dalla SP e dal CI, illustrano come attuare l'insegnamento orientato alle competenze.

Cooperazione tra i luoghi di formazione



2 Linee guida didattiche

Con le linee guida didattiche si definiscono i valori pedagogici fondamentali dell'oml economia domestica.

Linea guida 1: Il successo delle persone in formazione è fondamentale. I docenti della SP e gli istruttori dei CI si basano sulle competenze presenti e osservano un atteggiamento di stima nei confronti delle persone in formazione.

È importante che ogni persona in formazione concluda con successo l'apprendimento. I docenti e gli istruttori dei CI prestano molta attenzione alle richieste e alle necessità delle persone in formazione, instaurano con loro un rapporto individuale e li sostengono nel loro processo di apprendimento fornendo loro riscontri costruttivi.

Nel quadro della formazione CFP, le persone sono seguite con maggiore attenzione: viene loro dedicato più tempo e i contenuti, formulati in maniera semplice e comprensibile, vengono trasmessi per mezzo di vari canali di comunicazione.

Linea guida 2: Responsabilità individuale delle persone in formazione.

Di norma le persone in formazione fanno tutto il possibile per raggiungere gli obiettivi di formazione (riportati nell'ordinanza sulla formazione professionale della relativa professione) e conseguire il titolo professionale. Eseguono le istruzioni degli istruttori e svolgono coscientemente i lavori assegnati. Frequentano la scuola professionale e i corsi interaziendali obbligatori. Sono aperte a nuovi contenuti, capaci di accettare le critiche e mostrano un atteggiamento positivo. Tengono la documentazione dell'apprendimento, valutano i risultati raggiunti e si preparano al colloquio con il proprio formatore.

Linea guida 3: I docenti e gli istruttori dei CI impostano l'insegnamento in maniera competente e orientata alla pratica.

L'insegnamento nella SP e nei CI è orientato alle competenze: parte da situazioni professionali concrete per strutturare le risorse (sapere/conoscenze, abilità/capacità, esperienze/atteggiamenti). A tal fine sfrutta le conoscenze pregresse acquisite negli altri luoghi di formazione (SP, CI e l'azienda). La trasmissione del sapere nei CI e nella SP si basa sugli stessi principi/materiali didattici. I docenti e gli istruttori dei CI usano inoltre gli stessi concetti, definizioni e denominazioni.

Linea guida 4: Le competenze operative dei piani di formazione sono trattate mediante situazioni professionali specifiche.

Il punto di partenza è una situazione lavorativa concreta: gli obiettivi di valutazione e i loro contenuti sono trasmessi per mezzo di situazioni aziendali. Alcuni obiettivi di valutazione o campi di competenze operative del piano di formazione vengono, **per quanto possibile**, collegati fra loro e trasmessi in maniera integrata.

Linea guida 5: I docenti, gli istruttori dei CI e i formatori in azienda procedono al collegamento dei contenuti dell'apprendimento.

I luoghi di formazione SP e CI sfruttano e ampliano le conoscenze pregresse delle persone in formazione. A questo scopo, i docenti della SP e i responsabili dei CI curano un regolare scambio di informazioni sugli obiettivi di formazione trasmessi e sul livello di conoscenze delle persone in formazione (scambio dei piani di formazione SP, programma di formazione CI).

I compiti di lavoro favoriscono il transfer dalla SP e dai CI verso l'azienda. Compilando la documentazione dell'apprendimento, le persone in formazione hanno la possibilità di riflettere su quanto appreso. I docenti della SP potrebbero, per esempio, affidare alle persone in formazione compiti di lavoro che consentano di integrare quanto appreso con l'attività lavorativa come, per esempio, la stesura di una lista di prodotti per la pulizia usati in azienda in funzione del tipo o del metodo di pulizia. In seguito, la lista potrebbe essere inserita nella documentazione dell'apprendimento, oppure, verso la fine della formazione, le persone in formazione potrebbero trascrivere i contenuti dei corsi interaziendali nella documentazione dell'apprendimento.

Linea guida 6: I progressi nell'apprendimento vengono rilevati ed evidenziati per ogni persona in formazione.

Nel corso del semestre, la SP procede ad una verifica dell'apprendimento. Le persone in formazione usano la documentazione dell'insegnamento per prepararsi agli esami e verificare il proprio livello di apprendimento. I controlli dell'apprendimento devono possibilmente essere orientati alle competenze operative. Invece di semplici domande sui contenuti (C1) sono previsti per esempio incarichi semplici, lavori di progetto, analisi di casi ecc.

Il miglioramento registrato con i controlli dell'apprendimento al termine di un corso interaziendale viene presentato alla persona in formazione e discusso con i formatori.

Nell'azienda formatrice le persone in formazione ricevono dei riscontri regolari sui loro progressi, che sono poi trascritti nel rapporto di formazione e nella documentazione delle prestazioni e servono inoltre per approfondire le varie competenze operative.

Linea guida 7: Uso della documentazione dell'apprendimento.

La collaborazione tra i tre luoghi di formazione SP, CI e azienda è supportata dalla documentazione dell'apprendimento, nella quale sono riportate regolarmente le riflessioni relative ai progressi nell'apprendimento nei vari luoghi di formazione e le prestazioni fornite nella formazione in azienda. Su di essa, inoltre, si basano i colloqui per la valutazione del livello nelle aziende e, insieme all'orientamento alle competenze operative, costituisce uno degli strumenti più importanti ed efficaci della formazione professionale di base.

I rappresentanti delle SP e dei CI sono al contempo esortati a promuovere i contributi che consentono di integrare conoscenze e capacità nei vari campi di competenze operative. Questi contributi potrebbero essere inseriti nella documentazione dell'apprendimento. Per le persone in formazione CFP potrebbe essere utile per esempio riportare la piegatura del biancheria. I tipi di piegatura 3/3, 3/2 ecc. e anche i relativi foglietti di carta con le piegature potrebbero essere inseriti come esempio nella documentazione dell'apprendimento, oltre agli appunti personali delle persone in formazione. Un'altra possibilità d'impiego della documentazione dell'apprendimento potrebbe essere fotografare i piatti di carne o le farciture dei panini imbottiti. Un ulteriore esempio può essere accompagnare le istruzioni di lavoro con una sequenza fotografica (composizione floreale, mise en place, lavastoviglie e pulizia). Questo tipo di esempi o altri contributi sono utili per far in modo che la documentazione dell'apprendimento sia utilizzata per favorire il transfer tra i vari luoghi di formazione e dare un'impronta duratura al processo di apprendimento.

Linea guida 8: Scambio d'informazioni tra i tre luoghi di formazione – formazioni continue comuni.

La collaborazione e lo scambio di informazioni tra i tre luoghi di formazione SP, CI e azienda sono fondamentali per la formazione professionale. Le varie sedi dell'insegnamento professionale e dei corsi interaziendali curano il regolare scambio d'informazioni tra loro e con le aziende.

Gli scambi di esperienze o le formazioni continue nel settore dell'economia domestica potrebbero essere organizzati a livello regionale coinvolgendo i rappresentanti dei tre luoghi di formazione. Durante l'anno scolastico 2016/2017 si terrà un primo scambio di esperienze a livello nazionale o regionale per favorire lo scambio d'informazioni tra i docenti delle scuole professionali, i responsa-

bili dei corsi interaziendali e i responsabili della formazione in azienda. Durante la giornata si discuteranno le prime esperienze e le sfide correlate alle nuove formazioni. Gli argomenti della discussione saranno definiti in precedenza.

3 Concetto didattico per i corsi interaziendali e la scuola professionale

Il modello AVIVA

Il modello AVIVA consente ai docenti delle SP e ai responsabili dei CI di individuare in maniera mirata e tempestiva le risorse da trasmettere alle persone in formazione, il metodo da adottare e il momento in cui farlo. Pur non essendo una novità, questo modello fornisce e ordina in maniera chiara gli elementi principali di un insegnamento strutturato. Insegnare in modo orientato alle competenze significa applicare le cinque fasi del modello AVIVA alla pianificazione e allo svolgimento dell'insegnamento.¹

I docenti della SP e i responsabili dei CI possono organizzare liberamente l'insegnamento orientato alle competenze o i corsi interaziendali. Usato come strumento di analisi e griglia di orientamento, il modello AVIVA può essere un aiuto per l'organizzazione dell'insegnamento o dei corsi.

Qui di seguito vengono proposti come esempio l'organizzazione e lo svolgimento di un corso interaziendale basato sul modello AVIVA.

Fasi di apprendimento AVIVA ²		
Fasi	Istruzione «Procedimento diretto»	Apprendimento autogestito «Procedimento indiretto»
A Accogliere e armonizzare	Si rendono noti gli obiettivi dell'apprendimento e il programma. Breve introduzione degli argomenti.	Si presenta la situazione, il problema; le persone in formazione definiscono autonomamente gli obiettivi e la procedura.
V Attivare le conoscenze pregresse	Le persone in formazione attivano le proprie conoscenze in base alle istruzioni e le strutturano secondo i metodi del docente.	Le persone in formazione attivano autonomamente le proprie conoscenze pregresse.
I Informare	Le risorse vengono sviluppate o ampliate insieme su istruzione del docente.	Le persone in formazione scelgono autonomamente quali sono le risorse ancora da acquisire e stabiliscono come procedere concretamente.
V Elaborare	Atteggiamento attivo delle persone in formazione nei confronti delle risorse date: elaborare, approfondire, esercitare, utilizzare, consolidare.	Atteggiamento attivo delle persone in formazione nei confronti delle nuove risorse: elaborare, approfondire, esercitare, utilizzare, discutere.
A Valutare	Valutazione degli obiettivi, della procedura e dei risultati dell'apprendimento.	Valutazione degli obiettivi, della procedura e dei risultati dell'apprendimento.

¹ Städeli Christoph (2010): *Die fünf Säulen der guten Unterrichtsvorbereitung*. In: Folio Nr. 6/2010, p. 20-23 (disponibile solo in tedesco).

² Ibidem. (Acronimo tedesco: AVIVA: A: *Ankommen und einstimmen*; V: *Vorwissen aktivieren*; I: *Informieren*; V: *Verarbeiten*; A.: *Auswerten*)

Accogliere e armonizzare

All'inizio del corso l'istruttore del CI fornisce una panoramica dei contenuti e dell'impostazione dei corsi. I contenuti vengono elaborati basandosi su una situazione professionale concreta.

Attivare le conoscenze pregresse

Le persone in formazione vengono introdotte ai nuovi argomenti attivando le loro conoscenze pregresse. Gli istruttori chiedono di riassumere brevemente quanto già appreso sull'argomento nel CI precedente oppure in azienda o nella SP (breve sequenza).

Informare

Nel quadro del CI si elaborano nuovi contenuti. A tal fine non si presta solamente il classico metodo presentazione/input: proprio nell'elaborazione delle competenze professionali occorre prestare particolare attenzione alla presentazione e alla motivazione (perché è così e non altrimenti).

Elaborare

In questa fase si elaborano compiti concreti e l'attenzione si focalizza sull'azione. In questo modo si esercitano le capacità, i movimenti, i processi e le procedure e si cerca di ridurre la complessità.

Valutare

Come conclusione della sequenza di apprendimento le persone in formazione riflettono sul processo di apprendimento personale e sui risultati raggiunti. Riportano l'esito nella documentazione dell'apprendimento. Al termine del CI le persone in formazione si confrontano fra loro fornendosi un riscontro reciproco e ricevono un feedback dal responsabile del CI.

Al termine del CI, le persone in formazione discutono il risultato dell'apprendimento con il proprio formatore in azienda e registrano i risultati nella documentazione dell'apprendimento.

4 Esempio di una situazione d'apprendimento per la competenza operativa 1 del piano di formazione per impiegata/impiegato d'economia domestica AFC

Un gruppo di rappresentanti delle SP e uno degli istruttori dei CI hanno elaborato una sequenza di apprendimento d'esempio per la scuola professionale e una per il corso interaziendale. Di seguito viene proposta per prima la sequenza d'apprendimento per la SP e poi quella per il corso interaziendale, oltre ad indicare quali contenuti un luogo di formazione può riprendere dall'altro e approfondire.

4.1 Esempio di situazione d'apprendimento per la scuola professionale IED al 3°anno di formazione

I docenti sono stati informati dagli istruttori del CI sui contenuti trattati nel corso interaziendale n. 3 e hanno ricevuto la documentazione o invieranno la propria documentazione al responsabile del CI.

Le persone in formazione ricevono come compito l'incarico di procurarsi i formulari di prenotazione/le liste di controllo ecc. per gli eventi usati nella propria azienda.

L'elaborazione dell'obiettivo di valutazione 1.3.3 è integrata con la documentazione dell'azienda e con altri formulari neutri/pagine con informazioni aggiuntive/approfondimenti.

Come elaborazione successiva dell'obiettivo di valutazione 1.3.3 le persone in formazione sono incaricate di realizzare un contributo per una «consulenza» da integrare nella documentazione dell'apprendimento, che può essere una consulenza per un evento o anche una meno impegnativa.

Situazione d'apprendimento: accoglienza, consulenza e servizio alla clientela.

Competenze operative del piano di formazione:

1.3 Consigliare in modo competente la clientela
1.3.3 **Spiegano i principi per la consulenza alla clientela**

Numero delle lezioni:

6 (controlli dell'apprendimento inclusi)

1 o 2 situazioni di lavoro tipiche in azienda:

Quali sono le singole fasi di lavoro, come si procede? Importante: descrivere lo svolgimento delle azioni; non i contenuti! (cfr. esempio Allestimento del posto di lavoro)

1. Situazione di lavoro:
La persona in formazione lavora presso un centro di formazione. Un nuovo cliente le chiede di registrare una prenotazione. La telefonata viene presa dalla segretaria. Alla persona in formazione viene trasmesso l'appunto relativo alla telefonata con la preghiera di occuparsi della richiesta del cliente. La comunicazione specifica che si tratta di una richiesta per un'assemblea generale di circa 50 persone.
2. Fasi di lavoro:
 - contattare il nuovo cliente, fissare un appuntamento per il colloquio di consulenza/annotare sull'agenda la data fissata per il colloquio/prenotare il locale;
 - preparare la sala riunioni/i documenti/i formulari/le informazioni per il colloquio di consulenza;
 - durante il colloquio, registrare le richieste del cliente (come? dove? ecc.);
 - elaborare i desideri del cliente/discutere le proposte con il superiore e il capo-cuoco/inviare l'offerta al cliente/conferma del cliente;
 - redigere il formulario di prenotazione definitivo e inviarlo agli altri componenti

del team coinvolti.

Domande chiave:

- Valutare, sulla base del formulario di prenotazione, se sono state definite tutte le informazioni necessarie.
- Quali informazioni sono necessarie per consigliare il cliente con competenza (filosofia dell'azienda, offerta, prezzi delle prestazioni, infrastruttura ecc.)?
- Come interagisco durante il colloquio con il cliente (comunicazione verbale, non verbale, ascolto attivo, ecc.)?
Riesco ad avere, nel corso del colloquio, una visione d'insieme delle prestazioni dell'azienda?
- So a chi devo trasmettere le varie informazioni?
- Conosco tutti i documenti aziendali interni che possono o devono essere utilizzati in occasione di una consulenza (formulario di prenotazione, piani per la disposizione dei tavoli, piani per la disposizione dei locali, lista delle offerte, ecc.)?

Obiettivi di valutazione piano di formazione:

Quali obiettivi di valutazione del piano di formazione sono trattati con questo argomento?

1.3.3 *Spiegano i principi per la consulenza alla clientela.*

I seguenti obiettivi di valutazione possono essere utilizzati e approfonditi durante l'elaborazione dell'obiettivo di valutazione 1.3.3:

- 1.2.1 Spiegano le regole della comunicazione verbale e non verbale.
- 1.2.2 Impiegano le regole della comunicazione verbale e non verbale.
- 1.2.3 Spiegano l'importanza del segreto professionale.
- 1.2.4 Spiegano le regole e i comportamenti della cultura occidentale.
- 1.2.5 Spiegano le regole di comportamento delle culture indicate
- 1.2.6 Spiegano i fattori alla base di un buon funzionamento del team.
- 1.1.2 Spiegano l'effetto della filosofia aziendale sull'ambito di lavoro/4 lez.
- 1.3.1 Elencano i termini tecnici elencati nel menù/6 lez.

Contenuti formativi/griglia delle lezioni

Quali sono i contenuti formativi trasmessi a scuola che, alla fine, consentono alle persone in formazione di affrontare con successo la situazione tipica sopra descritta (o situazioni simili)?

Formulario di prenotazione (confrontare tra loro gli esempi concreti delle varie aziende)
Organizzare le informazioni necessarie per gli eventi

Ripetizione/attenzione ai temi già trattati:
Regole della comunicazione verbale e non verbale/12 lez.
Segreto professionale/3 lez.
Filosofia aziendale/effetto sull'ambito di lavoro/4 lez.
Regole della collaborazione/4 lez.
Termini tecnici dei componenti del menù definiti/8 lez.

<p>5.3.2 Redigono, utilizzando il PC, documenti aziendali basandosi su disposizioni e modelli.</p>		
<p><u>Forma di lavoro (forma sociale):</u> <i>In quale/i forma/e di lavoro deve essere idealmente affrontato a scuola questo argomento?</i></p> <p>Gruppo di lavoro / insegnamento frontale – piccoli input / lavoro singolo / lavoro a coppie / sequenza film e analisi, ecc.</p>	<p><u>Materiale didattico:</u> <i>Che tipo di materiale didattico può essere utilizzato?</i></p> <p>Nessun tipo di materiale didattico ufficiale disponibile. Appunti individuali / documentazione.</p>	<p><u>Metodo di verifica:</u> <i>Qual è il metodo idoneo per verificare questo argomento?</i></p> <p>Far elaborare casi d'esempio. Far redigere un formulario di prenotazione per un colloquio di consulenza.</p>

4.2 Esempio di situazione d'apprendimento per il corso interaziendale IED al 3° anno di formazione

Qui di seguito viene discussa una sequenza d'apprendimento per un giorno di CI basato sul metodo AVIVA. La sequenza serve come esempio per l'impostazione e lo svolgimento di una procedura di apprendimento in un CI.

1. Accogliere e armonizzare

L'obiettivo del giorno viene comunicato alle persone in formazione con una flipchart o una presentazione Power Point. Si tratta del campo di competenze operative 1: accoglienza, consulenza e servizio alla clientela, competenza operativa 1.3: consigliare in modo competente la clientela.

2. Attivare le conoscenze pregresse

L'istruttore del CI attiva le conoscenze pregresse acquisite dalle persone in formazione presso la scuola professionale e l'azienda. Chiede cosa ricordano dei concetti di «pianificazione del menù», «di stagione», «conoscenze dei clienti», «colori», «idoneo all'evento» e cosa hanno appreso in merito presso la SP e l'azienda.

3. Informare

I nuovi contenuti vengono elaborati. Gli istruttori decidono sul momento con quale metodo lavorare, basandosi sul livello di conoscenze delle persone in formazione. Indicano loro i contenuti o affidano un compito.

4. Elaborare

Lavoro di gruppo con un caso pratico: si pianifica un evento e si simula mediante giochi di ruolo.

Situazione d'apprendimento: le persone in formazione svolgono un colloquio di consulenza per un evento all'interno della loro azienda e utilizzano le liste di controllo aziendali (formulario di prenotazione, piani per la disposizione dei tavoli, piani per la disposizione dei locali ecc.). La futura impiegata di economia domestica AFC discute l'offerta con il superiore e il capocuoco e riceve il loro consenso. Prenota il locale e redige un'offerta per il cliente (proposte di menù e di decorazione). Presenta le sue proposte al cliente.

Incarico: un cliente viene in azienda e chiede se è possibile organizzare presso il centro anziani una festa di compleanno per i 90 anni del padre.
Numero: 26 ospiti
Data: domenica, 24.4.2016
Ora: 11.30 (inizio con aperitivo)
Richiesta: prenotazione locale, proposte di menù e di decorazione compresa biancheria da tavola e disposizione dei tavoli.

Nel corso del colloquio di consulenza prestare particolare attenzione a:

- disposizione delle sedie
- saluto, commiato
- obiettivo
- ascolto attivo
- memorizzazione – attuazione
- realizzazione delle richieste del cliente (budget, colori ecc.)
- fattibilità dal punto di vista dell'azienda
- procedura successiva – conferma, distribuzione ai servizi coinvolti.

Le persone in formazione simulano la situazione durante un gioco di ruolo: A: cliente, B: superiore, C: IED

Durata: 3 x 15 minuti

5. Valutare

Un gruppo di persone in formazione partecipa al gioco di ruolo di fronte agli altri che osservano e forniscono un riscontro. Gli istruttori completano le segnalazioni delle persone in formazione.

Cooperazione tra i luoghi di formazione: gli istruttori del CI forniscono il proprio riscontro ai docenti della SP e ai formatori in azienda.

Raccogliatore corso interaziendale: documentazione generale e riflessione su quanto appreso. Le persone in formazione valutano il proprio raggiungimento degli obiettivi di valutazione nel quadro della documentazione dell'apprendimento.