

D.3.5

Manuale del datore di lavoro

Contenuto

1. Introduzione	3
2. Comprendere l'apprendimento basato sul lavoro in TourX	8
3. Ruoli e responsabilità	13
4. Pianificazione dell'esperienza di apprendimento basata sul lavoro	18
5. Sostenere gli studenti sul posto di lavoro	25
6. Monitoraggio, feedback e valutazione	30
7. Esempi di attività TourX WBL	34
8. Strumenti e modelli per i datori di lavoro	39
9. Conclusione – Principi chiave per un apprendimento sul lavoro efficace	47
10. Riferimenti e risorse TourX	48

1. Introduzione

Il Manuale per i datori di lavoro di TourX è stato sviluppato per supportare le organizzazioni del settore turistico e alberghiero che offrono opportunità di apprendimento basato sul lavoro (Work-Based Learning, WBL) all'interno dei TourX Hospitality Labs.

L'apprendimento basato sul lavoro consente agli studenti di sviluppare e applicare competenze in contesti professionali autentici. In TourX, l'esperienza lavorativa non è intesa semplicemente come esposizione a un ambiente aziendale, ma fa parte di un processo di apprendimento strutturato, connesso ai curricula basati sulle competenze e ai relativi risultati di apprendimento.

Il manuale si concentra quindi sulla questione pratica:

In che modo i datori di lavoro possono offrire esperienze lavorative che contribuiscano in modo significativo allo sviluppo delle competenze dei discenti?

Il datore di lavoro non sostituisce il formatore o l'ente erogatore di formazione professionale. Piuttosto, il luogo di lavoro fornisce il contesto professionale in cui i discenti possono osservare, praticare, applicare e sviluppare progressivamente le competenze pertinenti.

Un semplice percorso TourX WBL è il seguente:



1.1 Scopo del Manuale

Lo scopo di questo manuale è fornire indicazioni pratiche ai datori di lavoro e ai mentori aziendali coinvolti nel programma di apprendimento basato sul lavoro TourX.

Sostiene i datori di lavoro in:

1. comprendere lo scopo di WBL all'interno di TourX;
2. individuare opportunità di apprendimento sul posto di lavoro adeguate;
3. Collegare le attività lavorative con le competenze degli studenti e i risultati di apprendimento;
4. preparare gli studenti all'inserimento nel mondo del lavoro;
5. fornire un orientamento e una supervisione adeguati;
6. consentire agli studenti di progredire verso una maggiore autonomia, ove opportuno;
7. osservare le prestazioni degli studenti;
8. fornire un feedback costruttivo sul posto di lavoro; e
9. Comunicare con i formatori e gli enti di formazione professionale in merito ai progressi degli studenti.

Il Manuale è concepito come una risorsa pratica per il luogo di lavoro. Non ci si aspetta che i datori di lavoro diventino specialisti in materia di istruzione o che interpretino il programma di studi allo stesso modo di un formatore.

Al contrario, il formatore o l'ente di formazione professionale traduce i requisiti del curriculum in chiare aspettative di apprendimento, mentre il datore di lavoro offre opportunità adeguate affinché tali competenze vengano sviluppate e osservate nella pratica professionale.

- FORNITORE DI FORMAZIONE VETERINARIA / FORMATORE: identifica e comunica le aspettative di apprendimento
- DATORE DI LAVORO / MENTORE SUL LUOGO DI LAVORO: offre opportunità di apprendimento professionale adeguate
- APPRENDENTE: osserva, pratica e applica le competenze
- FORMATORE, MENTORE SUL LUOGO DI LAVORO e APPRENDISTA: utilizzare prove, feedback e riflessione per supportare il progresso

1.2 A chi è destinato questo manuale

Questo manuale è destinato alle organizzazioni e ai professionisti che ospitano o supportano i partecipanti al programma TourX in contesti lavorativi.

Ciò può includere:

1. alberghi e altre strutture ricettive;
2. ristoranti e attività di ristorazione;
3. agenzie di viaggio e organizzazioni turistiche ;

4. altre imprese del settore turistico e alberghiero che partecipano alla WBL;
5. responsabili dell'accoglienza degli studenti;
6. mentori sul posto di lavoro;
7. supervisori;
8. dipendenti incaricati di supportare gli studenti durante le attività sul posto di lavoro; e
9. personale responsabile del coordinamento con i fornitori di formazione professionale.

Il manuale può essere utilizzato sia da organizzazioni con una vasta esperienza in materia di tirocini e stage, sia da datori di lavoro che partecipano per la prima volta a programmi di apprendimento sul lavoro strutturati.

Organizzazioni diverse offrono ambienti professionali e opportunità di apprendimento differenti. L'obiettivo, pertanto, non è quello di rendere identiche tutte le esperienze di apprendimento sul posto di lavoro, ma di garantire che le attività lavorative rimangano significative, appropriate e connesse alle competenze che i partecipanti sono chiamati a sviluppare.

1.3 Il ruolo del datore di lavoro in TourX

I datori di lavoro svolgono un ruolo importante nel collegare la formazione professionale alla pratica lavorativa.

Nell'ambito della formazione basata sul lavoro (WBL), il datore di lavoro offre un ambiente autentico in cui i partecipanti possono sperimentare come conoscenze, competenze e comportamenti professionali vengono applicati in reali operazioni turistiche e alberghiere.

Il ruolo del datore di lavoro può includere:

Contributo del datore di lavoro	In pratica
Fornire un contesto professionale	Introdurre i partecipanti all'ambiente di lavoro, al team, alle procedure e alle pratiche professionali pertinenti.
Offrire opportunità di apprendimento	Identificare compiti, situazioni o processi appropriati che gli studenti possano osservare o praticare
Sostenere la partecipazione progressista	Consentire agli studenti di passare dall'osservazione alla pratica supervisionata e, ove opportuno, a una pratica più autonoma.
Fornire indicazioni	Descrivere le aspettative, le procedure e gli standard professionali sul luogo di lavoro.
Osservare le prestazioni	Presta attenzione a come il discente svolge le attività lavorative pertinenti
Fornisci un feedback	Spiega cosa sta facendo efficacemente lo studente e cosa potrebbe essere migliorato.
Comunicare con il fornitore di formazione professionale	Condividere informazioni pertinenti sulla partecipazione e sui progressi degli studenti.

Non ci si aspetta che il datore di lavoro riproduca sul luogo di lavoro le lezioni tenute in aula.

Il valore dell'apprendimento basato sul lavoro (WBL) risiede nell'offrire qualcosa che l'apprendimento in aula e online non possono riprodurre completamente: opportunità di apprendimento attraverso la partecipazione ad attività professionali autentiche.

1.4 Come utilizzare questo manuale

Il manuale può essere utilizzato prima, durante e dopo un'esperienza di apprendimento basata sul lavoro presso TourX.

Prima di WBL

Utilizzare il Manuale per:

- comprendere lo scopo dell'apprendimento basato sul lavoro (WBL) dello studente;
- chiarire ruoli e responsabilità;
- esaminare le aspettative di apprendimento pertinenti;
- identificare le attività lavorative appropriate;
- decidere chi supporterà l'apprendista; e
- Prepararsi all'arrivo dello studente.

Durante WBL

Utilizzalo per:

- fornire orientamento e guida;
- organizzare un'adeguata partecipazione sul luogo di lavoro;
- monitorare i progressi degli studenti;
- adeguare il livello di supporto laddove necessario;
- fornire feedback regolari; e
- comunicare con il formatore o il fornitore di formazione professionale.

Dopo o in corrispondenza di punti chiave di revisione

Utilizzalo per:

- valutare i progressi dello studente;
- fornire feedback sulle prestazioni sul posto di lavoro;
- individuare le competenze che necessitano di ulteriore sviluppo;
- contribuire alla riflessione dello studente; e
- esaminare come l'esperienza WBL potrebbe essere migliorata.

I modelli pratici descritti nella Sezione 8: Strumenti e modelli per i datori di lavoro possono essere utilizzati durante tutto il processo.

Ciclo WBL del datore di lavoro

PRIMA

Comprendere le aspettative di apprendimento

Selezionare opportunità lavorative adeguate

Preparare lo studente e il luogo di lavoro

DURANTE

l'Oriente

Dimostrare

Supervisionare

Osservare

Fornisci un feedback

DOPO / REVISIONE

Discutere i progressi

Condividi il tuo feedback

Riflessione di supporto

Individuare i passi successivi

Il principio centrale che permea tutto il Manuale è:

L'apprendimento basato sul lavoro dovrebbe collegare ciò che ci si aspetta che lo studente raggiunga con ciò che egli ha l'opportunità di osservare, praticare e applicare concretamente sul luogo di lavoro.

2. Comprendere l'apprendimento basato sul lavoro in TourX

L'apprendimento basato sul lavoro (Work-Based Learning, WBL) collega l'apprendimento strutturato con l'autentica pratica professionale. In TourX, consente agli studenti di sviluppare e applicare le competenze acquisite nei programmi di studio degli Hospitality Labs in contesti reali del turismo e dell'ospitalità.

La formazione sul posto di lavoro (WBL) è quindi più di una semplice presenza in un ambiente lavorativo. Dovrebbe avere un chiaro obiettivo di apprendimento, essere collegata a risultati di apprendimento pertinenti e offrire opportunità di guida, pratica, osservazione, feedback e riflessione adeguati.

2.1 Che cos'è l'apprendimento basato sul lavoro?

L'apprendimento basato sul lavoro è un apprendimento strutturato che si svolge attraverso la partecipazione a situazioni lavorative autentiche.

A seconda del programma e del contesto lavorativo, l'apprendimento basato sul lavoro (WBL) può includere:

- tirocini o stage;
- affiancamento lavorativo;
- tirocinio supervisionato sul luogo di lavoro;
- incarichi lavorativi basati su progetti; e
- partecipazione a compiti professionali appropriati.

La distinzione fondamentale è tra presenza sul luogo di lavoro e apprendimento sul luogo di lavoro.

Esperienza lavorativa	Apprendimento strutturato basato sul lavoro
Il discente è presente sul luogo di lavoro	Lo studente ha identificato gli obiettivi di apprendimento
Le attività dipendono principalmente da ciò che accade durante il giorno	Le attività vengono selezionate, ove possibile, per supportare le competenze pertinenti.
Lo studente può osservare principalmente	L'osservazione è connessa a uno scopo di apprendimento e può evolvere verso la pratica.
I compiti potrebbero non essere collegati al programma di studi.	Le mansioni lavorative sono collegate ai relativi risultati di apprendimento.
Il feedback può essere informale o occasionale	Il feedback favorisce lo sviluppo dell'apprendimento.
L'esperienza termina al termine del tirocinio.	L'esperienza è connessa alla riflessione e all'apprendimento continuo.

Ad esempio, osservare il personale della reception per diverse ore può fornire un'utile esperienza sul posto di lavoro. L'opportunità di apprendimento basato sul lavoro diventa più efficace quando chi apprende sa cosa osservare, collega tale osservazione a una

competenza pertinente, progredisce verso una pratica supervisionata adeguata e riceve un feedback.

2.2 Perché WBL è importante

Le competenze nel settore del turismo e dell'ospitalità si sviluppano non solo attraverso la comprensione dei concetti, ma anche applicandoli in situazioni professionali.

Il luogo di lavoro offre agli studenti l'opportunità di sperimentare:

- Interazioni autentiche con clienti e ospiti;
- procedure e routine sul luogo di lavoro;
- standard professionali;
- sistemi digitali utilizzati nella pratica;
- lavoro di squadra e comunicazione;
- processo decisionale operativo;
- situazioni e problemi imprevisti;
- pratiche di sostenibilità; e
- le responsabilità associate al lavoro professionale.

WBL può quindi contribuire a colmare la distanza tra:

"Capisco come si dovrebbe fare." E "Sono in grado di applicare queste competenze in modo appropriato in un contesto professionale."

L'ambiente di lavoro espone inoltre gli studenti alla complessità della pratica professionale reale. Le situazioni non sempre corrispondono agli esempi dei manuali e gli studenti potrebbero dover comunicare, adattarsi, risolvere problemi e prendere decisioni appropriate entro i limiti del proprio ruolo.

Per questo motivo, i datori di lavoro offrono un contributo fondamentale all'apprendimento in TourX: forniscono il contesto professionale autentico in cui le competenze possono essere messe in pratica e sviluppate.

2.3 WBL all'interno dei TourX Hospitality Labs

Nell'ambito della metodologia di apprendimento TourX, l'apprendimento sul posto di lavoro (WBL) è integrato nei curricula dei laboratori di ospitalità basati sulle competenze, anziché essere considerato un tirocinio isolato. TourX include anche un percorso orizzontale di soft skills, che comprende comunicazione, collaborazione, servizio clienti, resilienza, pensiero critico, capacità di presentazione, gestione del rischio, pianificazione di emergenza e risoluzione dei conflitti. I datori di lavoro possono rafforzare e osservare queste competenze attraverso attività lavorative autentiche.

L'apprendimento può avvenire in diversi contesti:

Fase di apprendimento	Esempio
Imparare	Lo studente esplora un concetto, una procedura o un principio professionale.
Osservare	Lo studente vede come viene dimostrato o applicato
Pratica	L'apprendista mette in pratica l'abilità in un ambiente supportato.
Fare domanda a	Il discente utilizza la competenza in un contesto lavorativo appropriato
Ricevi feedback	Le prestazioni vengono discusse con il formatore e/o il mentore aziendale.

Riflettere	Lo studente riflette su ciò che ha appreso e su cosa dovrebbe migliorare.
------------	---

Ciò non significa che ogni risultato di apprendimento debba seguire esattamente la stessa sequenza. Alcune competenze possono essere particolarmente adatte alla pratica sul posto di lavoro, mentre altre possono essere sviluppate principalmente attraverso l'apprendimento guidato da un formatore o tramite piattaforme digitali.

L'obiettivo è creare una connessione significativa tra gli ambienti di apprendimento.

Per i datori di lavoro, il punto più importante è che l'attività sul posto di lavoro abbia uno scopo di apprendimento riconoscibile.

2.4 Dai risultati dell'apprendimento alla pratica sul posto di lavoro

I datori di lavoro non devono riprogettare il programma di TourX. Il formatore o l'ente di formazione professionale dovrebbe comunicare le aspettative di apprendimento pertinenti e aiutare a individuare come queste possano essere supportate sul posto di lavoro.

Il processo di base è il seguente:



Per esempio:

Area di apprendimento	Possibile opportunità di lavoro
Comunicazione con gli ospiti	Osservare e partecipare progressivamente alle interazioni appropriate con gli ospiti.
Assistenza clienti	Svolgere attività di servizio appropriate e rispondere alle esigenze di routine dei clienti sotto supervisione.
Processi di prenotazione	Osservare e, se del caso, eseguire progressivamente le attività di prenotazione pertinenti
Competenza digitale	Utilizzare i sistemi aziendali pertinenti con le opportune linee guida.
Operazioni di pulizia	Osservare e applicare le procedure pertinenti

TourX CoVE for the Tourism Industry, Project No: 101056184 | www.tour-x.eu

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

Sostenibilità	Applicare o esaminare pratiche di risparmio delle risorse e di riduzione degli sprechi.
Lavoro di squadra	Partecipare alle attività di gruppo e alla comunicazione professionale
Risoluzione dei problemi	Esaminare o rispondere alle situazioni operative appropriate

Il compito specifico dipenderà da:

1. Risultato di apprendimento;
2. le competenze già possedute dallo studente;
3. il luogo di lavoro;
4. attività professionali disponibili;
5. requisiti operativi; e
6. il livello di responsabilità che può essere opportunamente affidato allo studente.

Non tutti i luoghi di lavoro sono uguali

TourX WBL non richiede a tutti i datori di lavoro di fornire attività identiche.

Ad esempio, due hotel possono utilizzare sistemi di prenotazione diversi. Gli studenti possono quindi svolgere azioni specifiche differenti, pur sviluppando competenze comparabili relative ai processi di prenotazione digitale.

Analogamente, le pratiche di sostenibilità possono differire tra un piccolo ristorante indipendente e un grande hotel. L'attività lavorativa può essere adattata mantenendo il suo legame con la competenza prevista.

Il principio è:



I datori di lavoro dovrebbero quindi collaborare con il formatore o l'ente di formazione professionale per individuare opportunità che siano al contempo rilevanti dal punto di vista formativo e realistiche all'interno del contesto lavorativo.

3. Ruoli e responsabilità

Un apprendimento basato sul lavoro efficace dipende dalla collaborazione tra datore di lavoro, mentore o supervisore aziendale, formatore/ente di formazione professionale e discente. Ognuno ha un ruolo diverso, ma tutti contribuiscono a creare un collegamento strutturato tra il curriculum e la pratica professionale.

Definire chiaramente le responsabilità è particolarmente importante prima dell'inizio della formazione sul lavoro. I datori di lavoro devono sapere cosa ci si aspetta che il discente impari, i discenti devono comprendere cosa ci si aspetta da loro e i formatori devono rimanere coinvolti nel supporto e nel monitoraggio del processo di apprendimento.

3.1 Il ruolo del datore di lavoro

Il datore di lavoro fornisce l'ambiente professionale in cui si svolge l'apprendimento basato sul lavoro.

Il datore di lavoro è responsabile della creazione di condizioni adeguate per l'apprendimento sul luogo di lavoro e dell'individuazione di opportunità concrete affinché il discente possa partecipare ad attività professionali.

A seconda dell'organizzazione e delle modalità di apprendimento sul lavoro, ciò può includere:

- individuare un mentore o un supervisore adeguato sul posto di lavoro;
- fornire un'introduzione al mondo del lavoro;
- garantire che le norme e le procedure pertinenti sul luogo di lavoro vengano spiegate;
- individuare compiti e opportunità di apprendimento appropriati;
- consentire allo studente di osservare la pratica professionale;
- consentire la partecipazione sotto supervisione, ove opportuno;
- sostenere il percorso verso una maggiore autonomia quando l'alunno è pronto;
- garantire che i compiti siano appropriati al ruolo e al livello di preparazione dello studente;
- agevolare la comunicazione con il formatore o il fornitore di formazione professionale; e
- supportare la revisione dei progressi degli studenti.

Il datore di lavoro non ha bisogno di creare attività artificiali quando sono disponibili autentiche opportunità professionali. L'obiettivo è individuare in che modo la normale prassi lavorativa possa trasformarsi in una significativa opportunità di apprendimento.

3.2 Il ruolo del mentore o supervisore sul posto di lavoro

Un mentore o supervisore sul posto di lavoro fornisce supporto quotidiano al discente.

Questo ruolo può essere ricoperto da un responsabile, un supervisore o un membro del personale esperto che abbia familiarità con le attività professionali pertinenti.

Il mentore sul posto di lavoro può:

Spiegazione : Chiarire le procedure, le aspettative e gli standard professionali.

Dimostrare : Mostrare come vengono svolte le attività lavorative pertinenti.

Guida : supporta lo studente durante la fase iniziale di pratica.

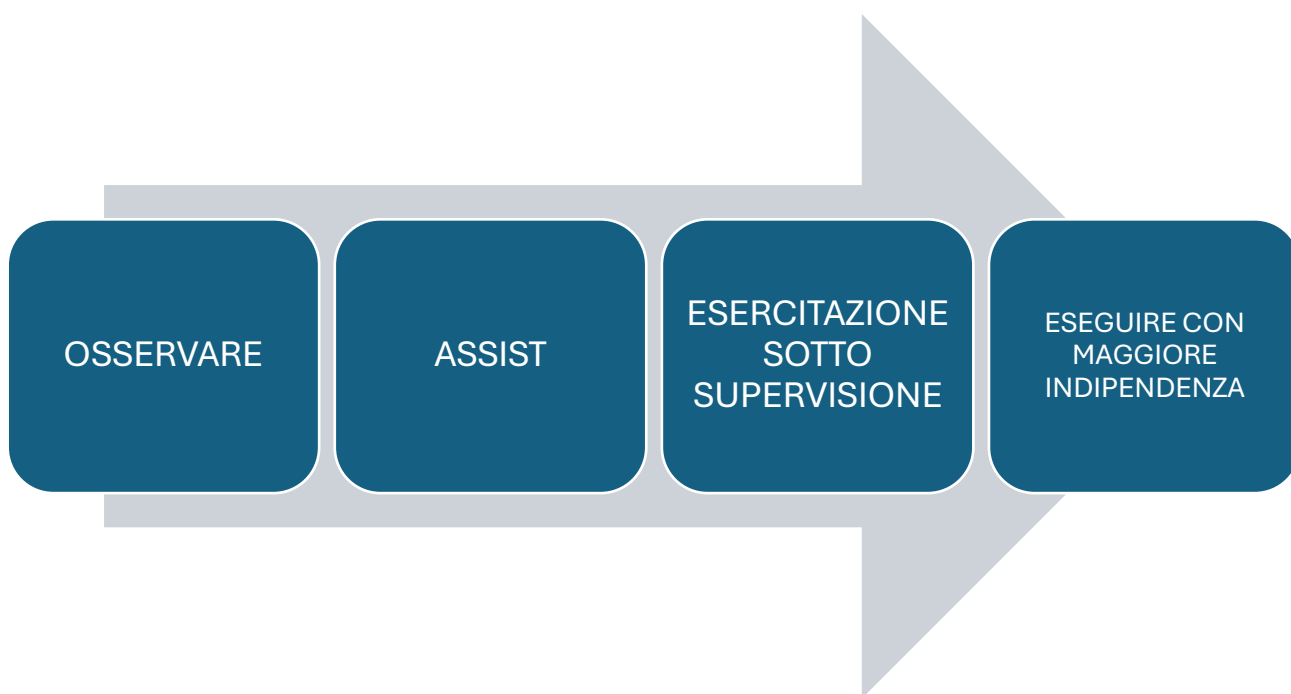
Osservare : Prestare attenzione alle prestazioni e allo sviluppo dell'allievo.

Fornire feedback : identificare le prestazioni efficaci e le aree che necessitano di miglioramenti.

Incoraggiare la riflessione : aiutare chi apprende a riflettere su ciò che ha imparato dall'esperienza.

Il mentore non deve necessariamente fornire istruzioni continue. Il livello di supporto deve essere commisurato all'attività e al livello di preparazione del discente.

Una progressione tipica potrebbe essere:



La progressione non dovrebbe essere automatica. Una maggiore autonomia è appropriata quando il discente dimostra una preparazione sufficiente e quando l'attività lavorativa lo consente.

3.3 Il ruolo del formatore/ente erogatore di formazione professionale

Il formatore o l'ente di formazione professionale mantiene il collegamento tra il programma di studi e l'esperienza di apprendimento sul luogo di lavoro.

Il loro ruolo comprende:

TourX CoVE for the Tourism Industry, Project No: 101056184 | www.tour-x.eu

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

- identificare i risultati di apprendimento pertinenti;
- spiegare le competenze previste al datore di lavoro e al discente;
- Contribuire a tradurre i risultati dell'apprendimento in attività lavorative appropriate;
- preparare gli studenti prima dell'apprendimento basato sul lavoro (WBL);
- chiarire le prove attese di apprendimento;
- mantenere una comunicazione adeguata con il luogo di lavoro;
- monitorare i progressi degli studenti;
- utilizzare il feedback sul posto di lavoro per supportare un ulteriore apprendimento; e
- facilitare la riflessione sull'esperienza di apprendimento basato sul lavoro.

Il formatore non deve aspettarsi che il datore di lavoro interpreti la terminologia didattica senza supporto.

Ad esempio, invece di inviare semplicemente un Risultato di Apprendimento al luogo di lavoro, il formatore può chiarire se:

Lo studente sta sviluppando questa competenza

Questi tipi di attività sul posto di lavoro potrebbero supportarlo

Questo è il tipo di prestazione che vorremmo che lo studente praticasse

Questo è il feedback che sarebbe utile.

Ciò rende più chiaro il collegamento tra formazione e pratica lavorativa per tutti i soggetti coinvolti.

3.4 Il ruolo dello studente

Gli studenti sono partecipanti attivi nella loro esperienza di apprendimento basato sul lavoro (WBL).

Devono comprendere che l'apprendimento sul posto di lavoro non è semplicemente un'opportunità per osservare un ambiente lavorativo. Ci si aspetta che partecipino attivamente alle opportunità di apprendimento disponibili e che si assumano progressivamente la responsabilità del proprio sviluppo.

Gli studenti dovrebbero:

- comprendere lo scopo della loro esperienza WBL;
- sapere quali competenze ci si aspetta che sviluppino;
- rispettare le norme, le procedure e le aspettative professionali sul luogo di lavoro;
- porsi domande quando hai bisogno di chiarimenti;
- partecipare attivamente ai compiti appropriati;
- rispondere in modo costruttivo alle indicazioni;
- Utilizzare il feedback per migliorare le prestazioni;
- riflettere sulle loro esperienze; e
- Comunicare eventuali difficoltà o esigenze di apprendimento quando necessario.

Gli studenti devono inoltre riconoscere i limiti del proprio ruolo. Non devono intraprendere attività per le quali non sono stati adeguatamente preparati o autorizzati .

3.5 Lavorare insieme

Le esperienze di apprendimento sul lavoro più efficaci si basano sulla comunicazione tra tutte le parti coinvolte.

Fornitore/Formatore di formazione professionale	Datore di lavoro / Mentore	Studente
Chiarisce gli obiettivi di apprendimento	Fornisce un contesto professionale	Si impegna attivamente
Prepara lo studente	Individua le opportunità appropriate	Rispetta le aspettative del luogo di lavoro
Collega il programma di studi alla pratica lavorativa.	Dimostra e supervisiona	Osserva e pratica
Supporta il monitoraggio	Osserva le prestazioni sul posto di lavoro	Richiede chiarimenti quando necessario
Utilizza dati e feedback provenienti dal luogo di lavoro.	Fornisce feedback	Risponde ai feedback
Facilita la riflessione	Contribuisce alle discussioni sui progressi	Riflette sull'apprendimento

Prima di WBL

Le parti devono chiarire:

- lo scopo dell'esperienza WBL;
- competenze o risultati di apprendimento pertinenti;
- attività lavorative appropriate;
- il livello di partecipazione previsto per lo studente;
- chi supervisionerà lo studente?
- come verranno monitorati i progressi; e
- come avverrà la comunicazione.

Durante WBL

La comunicazione dovrebbe aiutare a rispondere a:

Lo studente sta ricevendo opportunità pertinenti?

Il livello di supporto è adeguato? Lo studente sta facendo progressi? Sono necessari degli aggiustamenti?

Nei punti di revisione

Il formatore, il mentore sul posto di lavoro e il discente possono mettere a confronto prospettive diverse:

Studente: cosa ho sperimentato e imparato?

Mentore: cosa ho osservato nella pratica professionale?

Formatore: in che modo questo si collega ai risultati di apprendimento previsti e alle prossime fasi del percorso formativo?

Questo approccio condiviso contribuisce a garantire che la formazione sul posto di lavoro rimanga un'esperienza di apprendimento, piuttosto che un semplice periodo di presenza sul luogo di lavoro.

<i>Compito</i>	Formatore / Fornitore di formazione professionale	Datore di lavoro / Mentore	Studente
<i>Chiarire gli obiettivi di apprendimento</i>	✓		
<i>Spiegare il contesto lavorativo e le aspettative</i>		✓	
<i>Identificare possibili mansioni lavorative</i>	✓	✓	
<i>Prepararsi alla partecipazione al mondo del lavoro</i>	✓	✓	✓
<i>Partecipare alle attività sul posto di lavoro</i>			✓
<i>Fornire supervisione sul luogo di lavoro</i>		✓	
<i>Osservare le prestazioni sul posto di lavoro</i>		✓	
<i>Fornire feedback sul luogo di lavoro</i>		✓	
<i>Rifletti sull'esperienza</i>	✓		✓
<i>Rivedere i progressi e i prossimi passi</i>	✓	✓	✓

4. Pianificazione dell'esperienza di apprendimento basata sul lavoro

Un'esperienza di apprendimento sul posto di lavoro efficace dovrebbe essere pianificata in base a ciò che ci si aspetta che il discente sviluppi, piuttosto che in base a un elenco di compiti che si presentano sul luogo di lavoro.

La pianificazione non richiede ai datori di lavoro di riprogettare le proprie normali attività. Richiede invece che il datore di lavoro e l'ente di formazione professionale individuino i contesti in cui attività autentiche sul luogo di lavoro possono offrire opportunità di apprendimento pertinenti.

Il processo di pianificazione di base è il seguente:



4.1 Comprendere i risultati di apprendimento dello studente

Prima dell'inizio del WBL, il datore di lavoro o il mentore aziendale devono ricevere informazioni chiare sulle competenze che il discente è tenuto a sviluppare.

Il formatore o l'ente erogatore di formazione professionale dovrebbe comunicare i risultati di apprendimento pertinenti in termini pratici.

I datori di lavoro dovrebbero essere in grado di rispondere a:

1. Quali competenze ci si aspetta che lo studente acquisisca?
2. Come si potrebbe concretizzare questa competenza nel nostro ambiente di lavoro?
3. Quali attività potrebbero fornire una pratica rilevante?
4. Quale livello di prestazione ci si può ragionevolmente aspettare?
5. Cosa dovremmo osservare?
6. Quale tipo di feedback sarebbe utile?

Per esempio:

Obiettivo di apprendimento	Cosa potrebbe significare sul posto di lavoro
Comunicazione professionale con gli ospiti	Comunicare in modo appropriato con gli ospiti nelle situazioni pertinenti
Utilizzo di processi di prenotazione digitali	Osservare ed eseguire progressivamente le attività appropriate relative alla prenotazione.

Pratiche operative sostenibili	Applicare le pratiche pertinenti per il risparmio delle risorse o la riduzione dei rifiuti.
Lavoro di squadra	Partecipare in modo appropriato alle attività e alla comunicazione del gruppo.
Risoluzione dei problemi	Identificare e rispondere in modo appropriato alle situazioni operative rilevanti

Qualora un risultato di apprendimento risulti difficile da tradurre nella pratica professionale, i datori di lavoro dovrebbero chiedere chiarimenti al formatore.

4.2 Selezione di compiti appropriati sul posto di lavoro

Una volta definita la competenza desiderata, il datore di lavoro e il formatore possono individuare le attività lavorative più adatte.

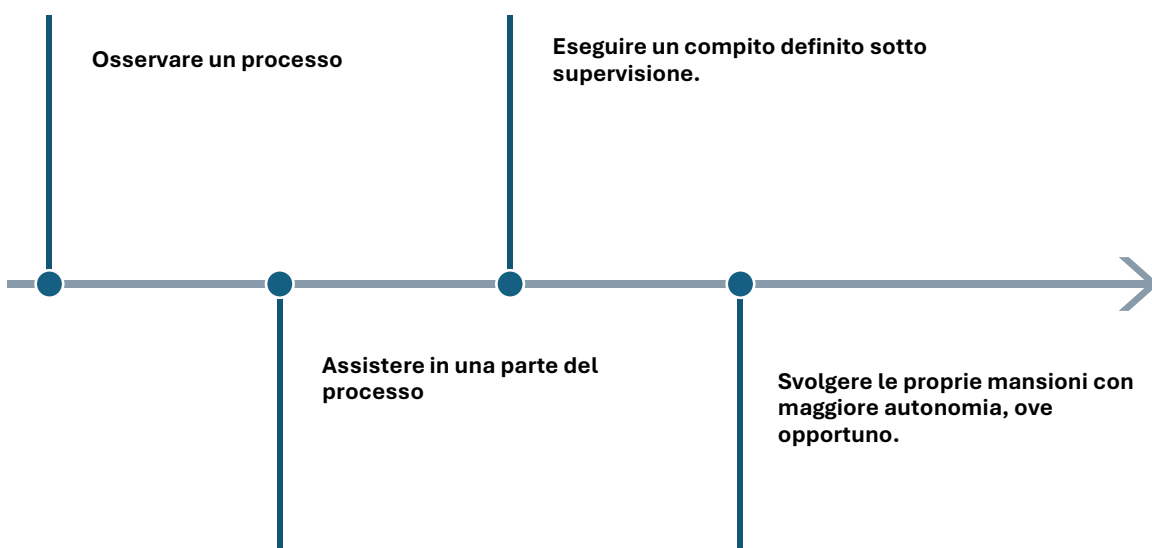
Un buon compito WBL dovrebbe essere:

- Rilevante: Contribuisce alla competenza prevista.
- Autentico: rispecchia le reali pratiche lavorative.
- Appropriato: È adeguato al livello di preparazione dello studente.
- Fattibile: può essere realisticamente fornito all'interno dell'organizzazione .
- Osservabile: il mentore può vedere o rivedere gli aspetti rilevanti del rendimento dello studente.

I compiti possono richiedere diversi livelli di partecipazione.

Per esempio:

→ →



Non tutti i compiti richiedono un'esecuzione autonoma.

L'osservazione può di per sé essere un'attività di apprendimento utile quando gli studenti sanno cosa stanno osservando e perché.

4.3 Adattare i compiti al livello di preparazione degli studenti

Gli studenti possono accedere ai corsi di apprendimento basato sul lavoro (WBL) con diversi livelli di conoscenza, esperienza e sicurezza.

Lo stesso compito lavorativo può quindi richiedere diversi livelli di supporto.

Prima di assegnare un compito, considera:

Domanda	Perché è importante
<i>Il discente ha già incontrato questo processo in precedenza?</i>	Determina quanta introduzione potrebbe essere necessaria
<i>Il discente ha avuto modo di esercitarsi in questa attività durante il corso di formazione?</i>	Indica la predisposizione per l'applicazione sul posto di lavoro
<i>Il compito riguarda clienti, sistemi o responsabilità operative?</i>	Potrebbe richiedere una supervisione più attenta
<i>Cosa potrebbe succedere se il compito venisse eseguito in modo errato?</i>	Aiuta a determinare la responsabilità appropriata
<i>È possibile suddividere il compito in fasi più piccole?</i>	Sostiene la partecipazione progressista
<i>Quale supporto sarà disponibile?</i>	Garantisce che lo studente non venga lasciato senza un'adeguata guida.

A un tirocinante non dovrebbero essere affidate maggiori responsabilità semplicemente perché ha trascorso un certo periodo di tempo sul posto di lavoro.

La progressione dovrebbe basarsi sulla preparazione dimostrata.

ESPERIENZA LAVORATIVA ≠ PRONTEZZA PER L'ATTIVITÀ AUTONOMA

4.4 Pianificazione della partecipazione progressiva

Ove opportuno, la partecipazione sul luogo di lavoro può svilupparsi progressivamente.

Fase 1: Osservare

Lo studente osserva la pratica professionale con un obiettivo ben preciso.

Per esempio:

Osserva come il personale della reception comunica con gli ospiti durante il check-in.
Individua come vengono fornite le informazioni e come vengono gestite le domande.

Fase 2: Assistenza

Lo studente supporta parte dell'attività.

Per esempio:

Assistere il supervisore nelle fasi appropriate del processo di check-in.

Fase 3: Esercitazione sotto supervisione

Lo studente esegue un compito appropriato mentre il mentore rimane a disposizione per guidarlo e intervenire.

Fase 4: Maggiore indipendenza

Qualora il discente abbia dimostrato una competenza sufficiente e le condizioni del luogo di lavoro lo consentano, egli svolge compiti adeguati con un supporto meno diretto.

Fase 5: Revisione e riflessione

Lo studente riceve un feedback e valuta cosa dovrebbe essere mantenuto o migliorato.

La progressione può quindi essere rappresentata come:



Le fasi sono flessibili. Alcuni studenti potrebbero aver bisogno di ulteriore pratica guidata e alcune attività potrebbero sempre richiedere una supervisione diretta.

4.5 Preparazione del luogo di lavoro e del discente

La preparazione dovrebbe avvenire prima che il discente inizi le attività lavorative effettive.

Preparazione del luogo di lavoro

Il datore di lavoro dovrebbe, ove applicabile:

- individuare il mentore o il supervisore sul posto di lavoro;
- assicurarsi che il personale interessato sappia che lo studente sarà presente;
- chiarire il ruolo dello studente;
- individuare le prime opportunità di apprendimento;
- comprendere le aspettative di apprendimento pertinenti;
- valutare i livelli appropriati di accesso e responsabilità;
- identificare le procedure del luogo di lavoro che il discente deve comprendere; e
- stabilire le modalità di comunicazione con il fornitore di formazione professionale.

Preparazione dello studente

Il discente dovrebbe ricevere un adeguato orientamento sul luogo di lavoro.

Ciò potrebbe includere:

- l'organizzazione e le sue attività;
- team e ruoli pertinenti;
- modalità di lavoro;
- aspettative professionali;
- norme e procedure sul luogo di lavoro;
- requisiti pertinenti in materia di salute e sicurezza;
- requisiti di riservatezza e relativi ai dati, ove applicabili;
- Comunicazione e comportamento attesi ;
- a chi rivolgersi per ricevere consigli; e
- Cosa fare quando si hanno dubbi su un compito.

Il datore di lavoro dovrebbe inoltre spiegare il livello iniziale di partecipazione del discente.

Per esempio:

“Durante la prima fase, osserverete questo processo e ne discuterete con il vostro tutor. Una volta acquisita familiarità con la procedura, potrete iniziare a svolgere compiti specifici sotto supervisione.”

Questo approccio fornisce aspettative più chiare rispetto al semplice dire allo studente di "seguire il team e vedere come funzionano le cose".

<i>Elemento di pianificazione</i>	Informazioni concordate
<i>Risultati di apprendimento rilevanti</i>	Quale competenza si sta sviluppando?
<i>Opportunità sul posto di lavoro</i>	Dove è possibile osservare o mettere in pratica questa competenza ?
<i>Attività di apprendimento</i>	concretamente chi apprende ?
<i>Livello iniziale di partecipazione</i>	Osservare, assistere, fare pratica sotto supervisione, ecc.
<i>Mentore sul posto di lavoro</i>	Chi fornirà assistenza?
<i>Prestazioni attese</i>	Cosa dovrebbe dimostrare progressivamente lo studente?
<i>Prova</i>	Cosa si può osservare o registrare?
<i>Feedback</i>	Chi lo fornirà e quando?
<i>Riflessione</i>	In che modo lo studente valuterà l'esperienza?
<i>Comunicazione</i>	Quando il datore di lavoro e il formatore dovrebbero valutare i progressi?

5. Sostenere gli studenti sul posto di lavoro

Una volta pianificata l'esperienza di apprendimento sul posto di lavoro, il datore di lavoro e il mentore aziendale supportano il discente nel passaggio dall'orientamento iniziale a una partecipazione significativa alla pratica professionale.

Un supporto efficace sul posto di lavoro non significa supervisionare continuamente ogni azione. Il livello di guida dovrebbe essere commisurato alla preparazione del discente, alla complessità dell'attività e alle responsabilità connesse.

L'obiettivo è lo sviluppo progressivo:

5.1 Accoglienza e orientamento dello studente

La prima fase dell'apprendimento basato sul lavoro (WBL) dovrebbe aiutare il discente a comprendere l'ambiente professionale in cui si svolgerà l'apprendimento.

Un programma di orientamento sul posto di lavoro può includere:

- Presentazione dell'organizzazione e del team;
- spiegazione del ruolo dello studente;
- procedure aziendali pertinenti;
- Modalità e aspettative di lavoro;
- requisiti in materia di salute e sicurezza;
- condotta professionale;
- riservatezza e gestione appropriata delle informazioni;
- sistemi, attrezzature o aree di lavoro pertinenti;
- che fungerà da mentore o supervisore sul posto di lavoro; e
- a chi lo studente deve rivolgersi quando ha bisogno di supporto.

L'orientamento dovrebbe inoltre collegare il luogo di lavoro con gli obiettivi di apprendimento del discente.

Il mentore può spiegare:

“Queste sono le aree che svilupperete durante il vostro percorso di apprendimento sul posto di lavoro. Queste sono alcune delle attività che si svolgono nel nostro ambiente lavorativo e che possono aiutarvi a metterle in pratica .”

Questo aiuta gli studenti a comprendere che la partecipazione al contesto lavorativo è parte integrante del loro processo di apprendimento.

5.2 Fornire orientamento e supervisione

Gli studenti hanno bisogno di una guida sufficiente per partecipare in modo appropriato, senza che il tutor aziendale si sostituisca a loro in ogni attività.

Prima di un nuovo incarico, il mentore dovrebbe chiarire:

Scopo: Perché questa attività è importante?

Compito: Cosa ci si aspetta che lo studente faccia?

Procedura: Ci sono passaggi o procedure importanti?

Standard : Quali sono le caratteristiche di una prestazione adeguata?

Supporto: quando lo studente dovrebbe chiedere assistenza?

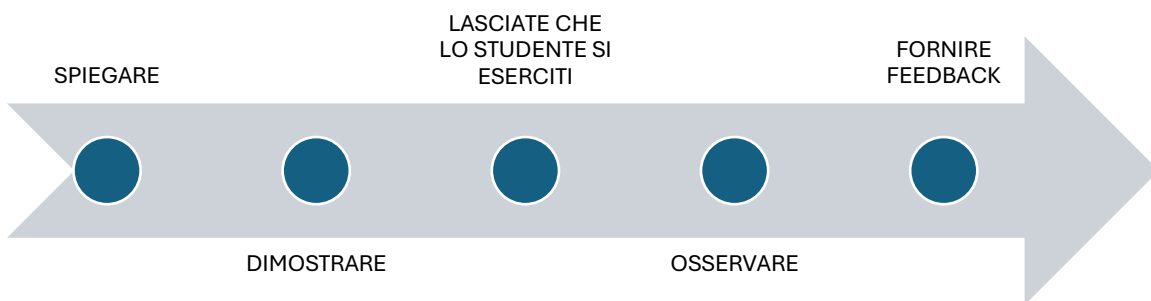
Ad esempio, invece di: " Aiuto con le prenotazioni ". Un'istruzione più chiara dovrebbe identificare le responsabilità specifiche del discente, la procedura da seguire e quando il supervisore dovrebbe intervenire.

Una guida chiara riduce l'incertezza e facilita l'osservazione dei progressi degli studenti .

5.3 Dimostrazione e pratica guidata

Alcune competenze professionali si acquisiscono al meglio attraverso dimostrazioni pratiche seguite da esercitazioni.

Una sequenza semplice è:



Durante le dimostrazioni, i mentori dovrebbero richiamare l'attenzione sugli aspetti importanti della prestazione professionale, anziché limitarsi a completare il compito mentre l'allievo osserva.

Per esempio:

“Osservate come confermo i dettagli della prenotazione prima di completarla. Prestate particolare attenzione alle informazioni che verifico con l'ospite.”

Lo studente ha quindi un chiaro punto di osservazione.

Durante le esercitazioni guidate, il mentore può fornire suggerimenti o correzioni quando necessario. Man mano che le prestazioni migliorano, questo supporto può diminuire gradualmente.

5.4 Sostenere l'indipendenza progressista

L'apprendimento basato sul lavoro (WBL) dovrebbe offrire agli studenti l'opportunità di acquisire maggiore fiducia e competenza, laddove ciò sia appropriato.

Il mentore può progressivamente adattare il supporto:

<i>Palcoscenico</i>	Ruolo di mentore	Ruolo dello studente
<i>Osservare</i>	Dimostra e spiega	Osserva, ascolta e fa domande
<i>Assistenza</i>	Dirige e supporta	Contribuisce a parti selezionate del compito
<i>Esercitazione guidata</i>	Supervisiona attentamente	Esegue il compito con supporto
<i>Esecuzione supervisionata</i>	Osserva e interviene quando necessario	Esegue più compiti
<i>Maggiore indipendenza</i>	Monitora secondo necessità	Esegue compiti adeguati con supporto ridotto
<i>Revisione</i>	Fornisce feedback	Riflette e identifica i miglioramenti

Non tutti gli studenti o le attività devono necessariamente raggiungere la fase finale durante un periodo di apprendimento basato sul lavoro (WBL).

Il livello appropriato dipende dallo studente, dal compito e dal contesto professionale.

5.5 Sostegno alle competenze professionali e trasversali

L'apprendimento sul posto di lavoro offre anche l'opportunità di sviluppare competenze trasversali ai singoli compiti tecnici.

Questi possono includere:

1. comunicazione;
2. lavoro di squadra;
3. risoluzione dei problemi;
4. adattabilità;
5. gestione del tempo;
6. comportamento professionale ;
7. iniziativa;
8. comunicazione interculturale;
9. competenza digitale; e
10. pratica rispettosa dell'ambiente.

Queste competenze si sviluppano spesso al meglio in contesti professionali autentici.

Ad esempio, uno studente che assiste un ospite nella sua richiesta può esercitarsi contemporaneamente.

I mentori possono rendere questo apprendimento più visibile attraverso brevi discussioni di feedback.

Invece di commentare solo se il compito è stato completato, potrebbero anche discutere di:

"La sua spiegazione all'ospite è stata chiara. La prossima volta, si assicuri di consultare il collega competente prima di confermare la soluzione, in modo che le informazioni siano coerenti."

Questo collega l'esecuzione di un compito specifico a una più ampia competenza professionale.

5.7 Imparare dagli errori

L'apprendimento sul posto di lavoro implica la pratica, e la pratica può includere errori.

Quando opportuno e sicuro, gli errori possono trasformarsi in utili opportunità di apprendimento.

Segue una risposta costruttiva:

1. Identificare
2. Spiegare
3. Corretto
4. Esercitati ancora
5. Revisione

Il feedback dovrebbe concentrarsi sulla prestazione o sull'azione dello studente, piuttosto che sulle sue caratteristiche personali.

Per esempio:

Meno utile:

"Non sei bravo a gestire gli ospiti."

Più utile:

"Hai fornito le informazioni corrette, ma l'ospite non aveva finito di spiegare il problema. La prossima volta, lascia che finisca e assicurati di aver compreso la richiesta prima di proporre una soluzione."

Il secondo esempio spiega a chi apprende:

- quello che è successo;
- cosa dovrebbe cambiare; e
- cosa fare diversamente la prossima volta.

autorizzato del discente devono, ovviamente, essere gestiti secondo le normali procedure dell'organizzazione .

6. Monitoraggio, feedback e valutazione

Il monitoraggio durante l'apprendimento basato sul lavoro aiuta a determinare se il discente sta sviluppando le competenze previste e se l'esperienza lavorativa offre adeguate opportunità di apprendimento.

Il datore di lavoro o il mentore aziendale non deve necessariamente riprodurre le valutazioni formali in aula. Il loro contributo specifico consiste nel fornire prove derivanti da un'autentica esperienza professionale: cosa è stato in grado di fare il discente, quanto supporto è stato necessario, come si è evoluta la sua prestazione e cosa dovrebbe essere migliorato in futuro.

Il processo di base è il seguente:



6.1 Osservazione del rendimento degli studenti

L'osservazione deve essere collegata ai risultati di apprendimento pertinenti e alle attività lavorative.

Invece di chiedere:

"Lo studente sta ottenendo buoni risultati?"

Il mentore dovrebbe concentrarsi su domande più specifiche:

- Lo studente è in grado di svolgere il compito richiesto?
- Lo studente segue la procedura corretta?
- Di quanta assistenza si ha bisogno?
- Lo studente è in grado di applicare il feedback ricevuto in precedenza?
- Le prestazioni diventano più costanti?
- Lo studente è in grado di riconoscere quando ha bisogno di aiuto?
- In che modo lo studente comunica e collabora durante lo svolgimento del compito?

L'osservazione può avvenire durante la normale attività lavorativa. Non sempre richiede un evento di valutazione separato.

Ad esempio, durante un'attività relativa alle prenotazioni, il mentore potrebbe osservare se il discente:

- segue la sequenza appropriata;
- utilizza correttamente il sistema pertinente;
- verifica le informazioni necessarie;
- comunica in modo professionale;
- individua quando è necessario il supporto del supervisore; e
- risponde in modo appropriato ai feedback.

L'attenzione dovrebbe rimanere focalizzata sulle prestazioni osservabili, piuttosto che sulle impressioni generali riguardo allo studente.

6.2 Quali prove dovrebbero cercare i datori di lavoro?

Le prove di competenza possono assumere forme diverse a seconda del risultato di apprendimento e dell'attività lavorativa.

Possibili elementi di prova includono:

Prova	Esempio
Osservazione diretta	Il mentore osserva il discente mentre svolge un compito sul posto di lavoro.
Attività lavorativa completata	Lo studente completa un'attività operativa appropriata
Risultato del lavoro	I risultati concreti ottenuti sul luogo di lavoro dimostrano l'applicazione della competenza.
Interazione professionale	Lo studente dimostra adeguate capacità di comunicazione o di lavoro di squadra
Risposta al problema	Lo studente risponde in modo appropriato a una situazione lavorativa pertinente.
Spiegazione dello studente	Lo studente spiega un processo o una decisione
Riflessione	Il discente identifica ciò che ha appreso e ciò che necessita di miglioramenti.
Progressi nel tempo	L'apprendista esegue la stessa attività o un'attività correlata con meno supporto o maggiore costanza

La tipologia di prove appropriate dipende dalla competenza che si intende sviluppare.

Il datore di lavoro non ha bisogno di raccogliere prove solo per il gusto della documentazione. Le prove dovrebbero aiutare a rispondere a:

Che cosa ha dimostrato il discente nella pratica professionale?

6.3 Fornire un feedback efficace

Il feedback è uno dei contributi più importanti che un mentore sul posto di lavoro può offrire allo sviluppo di un discente.

Un feedback efficace dovrebbe essere:

1. Specifico: focalizzato su una particolare azione o prestazione.

2. Tempestivo: fornito in un momento sufficientemente vicino all'attività da risultare utile.
3. Costruttivo: spiegare come è possibile migliorare le prestazioni.
4. Bilanciato: Riconoscere le prestazioni efficaci, nonché le aree di miglioramento.
5. Orientato all'azione: fornire al discente un chiaro passo successivo.

Una struttura di feedback utile è la seguente:

QUELLO CHE È
SUCCESSO

COSA È STATO
EFFICACE

COSA
NECESSITA DI
MIGLIORAMEN
TI

COSA FARE
DOPO

Per esempio:

"Hai seguito correttamente la procedura di prenotazione e confermato i dettagli principali con l'ospite. Prima di finalizzare la prenotazione, ricorda di verificare anche gli ultimi requisiti."

Per la prenotazione successiva, utilizza la stessa procedura ma includi quel controllo aggiuntivo."

Questo è più utile di:

" Bene, ma fai più attenzione."

Il primo esempio fornisce allo studente informazioni che potrà utilizzare alla prossima occasione.

6.4 Sostenere la riflessione dello studente

Il feedback diventa più prezioso quando gli studenti riflettono attivamente sulla propria prestazione.

Prima di fornire tutte le risposte, il mentore può chiedere allo studente di riflettere:

1. Come pensi che sia andata?
2. Cosa ha funzionato bene?
3. In quale ambito hai avuto bisogno di supporto?
4. Cosa cambieresti la prossima volta?

Il mentore può quindi aggiungere le proprie osservazioni.

Questo crea un dialogo semplice:

Dalla riflessione dello studente al feedback del mentore e al passo successivo concordato.

La riflessione può anche aiutare gli studenti a riconoscere i progressi che altrimenti potrebbero essere difficili da notare.

Per esempio:

"La settimana scorsa avevi bisogno di essere guidato durante tutto il processo. Oggi lo hai completato per la maggior parte in autonomia. Cosa ti ha aiutato a migliorare?"

Ciò rende visibile allo studente lo sviluppo delle competenze.

6.5 Stato di avanzamento della registrazione

Il monitoraggio WBL dovrebbe essere pratico e proporzionato.

A seconda degli accordi presi con l'ente erogatore della formazione professionale, i progressi possono essere documentati attraverso:

- liste di controllo per l'osservazione;
- Note del supervisore o del mentore;
- revisioni dei progressi;
- registri di riflessione degli studenti;
- registri delle attività lavorative;
- moduli di valutazione delle prestazioni; o
- altri strumenti di monitoraggio concordati.

Il Manuale per i datori di lavoro di TourX fornisce, nella Sezione 8, modelli pratici che possono supportare questo processo.

Un semplice registro dei progressi potrebbe includere:

Zona	Documentazione
Risultato di apprendimento / competenza	Cosa si sta sviluppando?
Attività sul luogo di lavoro	Cosa ha fatto lo studente?
Livello di partecipazione	Osservare / Assistere / Supervisionare / Maggiore autonomia
Cosa è stato dimostrato?	Breve evidenza dalle prestazioni
Feedback fornito	Cosa andrebbe mantenuto o migliorato?
Passo successivo	esercitarsi a fare lo studente in seguito?

Lo scopo è creare una documentazione utile dell'apprendimento, non un inutile lavoro amministrativo.

6.6 Comunicare con il formatore VET

I mentori in ambito lavorativo osservano aspetti del rendimento degli studenti che i formatori potrebbero non essere in grado di rilevare direttamente.

La comunicazione tra il luogo di lavoro e l'ente di formazione professionale contribuisce quindi a collegare la prestazione professionale al programma di apprendimento più ampio.

Il datore di lavoro deve comunicare le informazioni rilevanti in merito a:

- significativi progressi dello studente;
- competenze dimostrate con successo;
- aree che richiedono ulteriore pratica;
- attività che non è stato possibile fornire;
- modifiche all'esperienza WBL pianificata;
- difficoltà che incidono sulla partecipazione degli studenti; e
- aree in cui potrebbe essere utile un supporto aggiuntivo da parte dei formatori.

Per esempio:

Osservazione del datore di lavoro: Il tirocinante comprende la procedura di prenotazione, ma necessita comunque di supporto quando una richiesta inattesa del cliente modifica il processo normale.

Queste informazioni possono aiutare il formatore a individuare un'attività di apprendimento successiva appropriata, come ad esempio ulteriori esercitazioni basate su scenari o attività di risoluzione di problemi.

La comunicazione dovrebbe quindi funzionare in entrambe le direzioni:

Palcoscenico	Esempio di progresso
Osservazione	Lo studente identifica le fasi chiave del processo
Partecipazione assistita	Lo studente completa parti selezionate con l'aiuto di una guida.
Esercitazione guidata	Lo studente esegue l'attività ma necessita di suggerimenti
Esecuzione supervisionata	Lo studente completa l'attività mentre il mentore lo monitora
Maggiore indipendenza	L'apprendista esegue un compito appropriato in modo costante con un supporto ridotto

7. Esempi di attività TourX WBL

Gli esempi in questa sezione illustrano come i risultati di apprendimento possano essere tradotti in attività concrete sul posto di lavoro. Non si tratta di attività fisse che ogni datore di lavoro deve necessariamente riprodurre.

L'attività specifica deve essere adattata al curriculum dello studente, al suo livello di preparazione, al contesto lavorativo e alle opportunità professionali disponibili.

7.1 Sistemi digitali di prenotazione e riservazione

I processi digitali di prenotazione e gestione delle prenotazioni offrono l'opportunità di coniugare le competenze digitali con il servizio clienti e le procedure operative.

Possibile approfondimento didattico

A seconda dei risultati di apprendimento pertinenti, gli studenti possono sviluppare la capacità di:

- comprendere il flusso di lavoro di base della prenotazione;
- utilizzare i sistemi digitali pertinenti sul luogo di lavoro;
- inserire e verificare le informazioni in modo accurato;
- seguire le procedure organizzative ;
- comunicare in modo appropriato con i clienti o gli ospiti; e
- rispondere ai problemi di routine o riconoscere quando è necessario aiuto.

Esempio di progressione WBL

Palcoscenico	Possibile attività per gli studenti
Osservare	Osserva come il personale gestisce le prenotazioni e utilizza il sistema di prenotazione.
Assistenza	Sostieni alcuni elementi del processo di prenotazione
Tirocinio supervisionato	Completare le attività di routine relative alle prenotazioni con l'assistenza di un esperto.
Maggiore indipendenza	Svolgere compiti di routine appropriati con supporto ridotto
Riflettere	Valutazione dell'accuratezza, della comunicazione, delle difficoltà e delle aree di miglioramento

Il mentore aziendale può osservare sia le prestazioni tecniche che il comportamento professionale .

Per esempio:

- È stata seguita la procedura corretta?
- Le informazioni inserite sono state corrette?
- Sono stati controllati i dettagli necessari?
- La comunicazione è stata professionale?
- Lo studente ha riconosciuto quando aveva bisogno di supporto?

Una semplice domanda di riflessione è:

TourX CoVE for the Tourism Industry, Project No: 101056184 | www.tour-x.eu

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

Quale parte del processo di prenotazione riesci ora a completare con sicurezza e in quali aree hai ancora bisogno di supporto?

7.2 Gestione sostenibile delle pulizie e delle risorse

Le attività di pulizia e altri ambiti operativi possono offrire opportunità concrete per sviluppare la consapevolezza ambientale e una pratica professionale sostenibile.

Possibile approfondimento didattico

Gli studenti possono:

- identificare le pratiche di sostenibilità utilizzate dall'organizzazione ;
- applicare le procedure appropriate per il risparmio di risorse;
- individuare le opportunità per ridurre gli sprechi inutili;
- seguire pratiche di lavoro rispettose dell'ambiente; e
- riflettere su possibili miglioramenti.

Esempio di attività WBL

Il partecipante al corso riceve innanzitutto un'introduzione alle pratiche di sostenibilità sul luogo di lavoro.

Essi quindi:

- osservare la pratica corrente
- applicare le procedure pertinenti
- registrare o discutere le osservazioni
- individuare possibili miglioramenti
- ricevere feedback

Ad esempio, uno studente potrebbe esaminare le pratiche relative a:

utilizzo dell'acqua; consumo energetico; gestione della biancheria e degli asciugamani; materiali per la pulizia; raccolta differenziata dei rifiuti; riduzione dei consumi superflui; o altre pratiche di sostenibilità pertinenti al luogo di lavoro.

Lo studente è stato quindi in grado di individuare due possibili miglioramenti concreti basati sulle proprie osservazioni.

Il mentore aziendale può discutere di:

1. I suggerimenti sono realistici?
Sono compatibili con le attività lavorative? Che impatto potrebbero avere? Quali ostacoli pratici andrebbero considerati?

Questo permette di andare oltre il semplice riconoscimento delle pratiche sostenibili, arrivando ad applicarle e valutarle nel contesto specifico.

7.3 Servizio clienti e comunicazione con gli ospiti

Le attività a contatto con il pubblico offrono l'opportunità di sviluppare capacità comunicative, attenzione al servizio, capacità di problem solving e comportamento professionale .

Possibili attività

A seconda del livello di preparazione dello studente , quest'ultimo potrebbe:

Osservare le interazioni con gli ospiti; identificare tecniche di comunicazione efficaci; fornire informazioni di routine sotto supervisione; assistere i clienti nelle loro richieste; partecipare alle interazioni di servizio appropriate; o analizzare come vengono gestite situazioni più complesse.

Esempio progressivo

Fase 1 Osservazione

Lo studente osserva un'interazione professionale e si concentra su:

- come viene accolto l'ospite;
- come il personale individua le esigenze dell'ospite ;
- il linguaggio e il tono utilizzati;
- come vengono spiegate le informazioni; e
- come si conclude l'interazione.

Fase 2 di partecipazione supportata Lo studente fornisce informazioni di routine selezionate con il supporto di un mentore.

Fase 3 di tirocinio supervisionato Il discente gestisce un'interazione di routine appropriata mentre il mentore osserva.

Fase 4 - Feedback Il mentore discute aspetti specifici della prestazione.

"Hai fornito le informazioni in modo chiaro e hai mantenuto un tono professionale. La prossima volta, assicurati che l'ospite abbia compreso prima di concludere l'interazione."

Riflessione di fase 5 Di cosa aveva bisogno l'ospite? Cosa hai fatto? Cosa ha funzionato? Cosa cambieresti la prossima volta?

7.4 Lavoro di squadra e comunicazione professionale

Molte attività turistiche e alberghiere dipendono da un efficace coordinamento tra dipendenti e reparti.

L'apprendimento basato sul lavoro (WBL) può quindi offrire ai discenti autentiche opportunità per sviluppare il lavoro di squadra e la comunicazione professionale.

Possibili opportunità di lavoro

Lo studente può:

- partecipare ai briefing di gruppo;
- osservare la comunicazione tra i reparti;
- contribuire alle attività di gruppo appropriate;
- comunicare le informazioni operative pertinenti;
- lavorare con i colleghi per completare un compito;
- osservare come vengono coordinate le responsabilità; oppure
- Rifletti su come la comunicazione influisce sull'erogazione dei servizi.

Per esempio:

Un discente osserva come la reception comunica un'esigenza rilevante di un ospite a un altro reparto e segue come tale informazione influisce sul servizio successivo.

Il mentore può quindi discutere:

- Quali informazioni dovevano essere comunicate?
- Chi aveva bisogno di queste informazioni?
- La comunicazione è stata chiara e tempestiva?
- Cosa potrebbe accadere se la comunicazione si interrompesse?

Questo aiuta chi apprende a vedere il lavoro di squadra come parte integrante del processo di erogazione del servizio, piuttosto che come una competenza astratta.

Competenza	Luogo di lavoro A	Posto di lavoro B
Gestione digitale dei clienti	Sistema di prenotazione alberghiera	Piattaforma di prenotazione viaggi
Comunicazione con il cliente	Reception dell'hotel	Richiesta di informazioni da parte di un cliente di un'agenzia di viaggi
Sostenibilità	gestione delle risorse di pulizia	Riduzione degli sprechi nel settore della ristorazione
Lavoro di squadra	Coordinamento alberghiero interdipartimentale	coordinamento dei servizi per piccoli team
Risoluzione dei problemi	Problema relativo al servizio clienti	Modifica alla prenotazione del viaggio
Situazione quotidiana sul posto di lavoro	Trasformalo in WBL tramite...	
Un membro dello staff esegue un compito	Fornire allo studente un punto di osservazione specifico	
Lo studente assiste un dipendente	Chiarire quale competenza viene esercitata	
Lo studente esegue un compito di routine	Osservare specifici criteri di prestazione	
Si verifica un problema operativo	Discutere il problema e le possibili soluzioni	
L'attività è stata completata.	Fornisci un feedback breve e specifico	
Lo studente commette un errore	Spiega, correggi, esercitati di nuovo e rifletti	
Si svolge la riunione del team	Chiedi allo studente di identificare come vengono coordinate le informazioni e le responsabilità	

8. Strumenti e modelli per i datori di lavoro

Gli strumenti presentati in questa sezione sono pensati per supportare datori di lavoro e mentori aziendali prima, durante e al termine della formazione sul lavoro (WBL). Possono essere adattati all'organizzazione e allo specifico programma di TourX.

Hanno lo scopo di rendere la pianificazione e il monitoraggio dell'apprendimento basato sul lavoro pratici, anziché creare inutili oneri amministrativi.

8.1 Lista di controllo per i datori di lavoro prima dell'inizio del WBL

Utilizzare questa lista di controllo prima che il discente inizi le attività sul luogo di lavoro.

Scopo di apprendimento

- ☐ Comprendo lo scopo dell'apprendimento basato sul lavoro (WBL) dello studente.
- ☐ Conosco i risultati di apprendimento o le competenze pertinenti.
- ☐ Comprendo cosa ci si aspetta che lo studente pratichi o sviluppi.
- ☐ Eventuali dubbi sulle aspettative di apprendimento sono stati discussi con il formatore/ente di formazione professionale.

Preparazione al luogo di lavoro

☐ È stato individuato un mentore o un supervisore sul posto di lavoro.

- ☐ I colleghi interessati sono a conoscenza del discente e del suo ruolo.
- ☐ Sono state individuate adeguate opportunità di apprendimento sul luogo di lavoro.
- ☐ È stato preso in considerazione il livello iniziale di partecipazione dello studente.
- ☐ Sono state individuate le procedure e i requisiti pertinenti relativi al luogo di lavoro.

Preparazione dello studente

- ☐ È previsto un orientamento iniziale sul posto di lavoro.
- ☐ Lo studente saprà chi è il suo mentore/supervisore.
- ☐ Verranno illustrate le aspettative professionali.
- ☐ Verranno illustrati i requisiti pertinenti in materia di luogo di lavoro, salute e sicurezza, riservatezza o operatività.
- ☐ Lo studente saprà quando e come chiedere aiuto.

Monitoraggio e comunicazione

- ☐ So quali aspetti del rendimento degli studenti dovrebbero essere osservati.
- ☐ So come verrà fornito il feedback.
- ☐ So come registrare i progressi, ove richiesto.
- ☐ So chi contattare presso l'ente erogatore della formazione veterinaria.
- ☐ I punti di revisione o di comunicazione sono stati concordati ove opportuno.

8.2 Modello di pianificazione delle attività WBL

Studente: _____

Luogo di lavoro: _____

Mentore sul posto di lavoro: _____

Contatto formatore/veterinario: _____

Periodo WBL: _____

Elemento di pianificazione	Dettagli
Risultato di apprendimento/Competenza rilevante	
Attività sul luogo di lavoro	
Scopo di apprendimento	
Cosa farà lo studente?	
Livello di partecipazione iniziale	☐ Osservare ☐ Assistere ☐ Pratica guidata ☐ Esecuzione supervisionata ☐ Maggiore indipendenza
È necessaria una guida.	
Cosa bisogna osservare?	
Prove di apprendimento	
Modalità di feedback	

Attività/domanda di riflessione	
Abbiamo concordato il prossimo passo.	

Prima di iniziare l'attività

Confermare:

- ☐ L'attività è pertinente al risultato di apprendimento.
- ☐ L'attività è autentica e appropriata.
- ☐ Lo studente comprende cosa ci si aspetta da lui.
- ☐ Il livello di supervisione richiesto è chiaro.
- ☐ Il mentore sa cosa osservare.

8.3 Lista di controllo per l'inserimento degli studenti

Studente: _____

Data: _____

Mentore/Supervisore: _____

Orientamento sul posto di lavoro

- ☐ Introduzione all'organizzazione e al luogo di lavoro
- ☐ Presentazione dei membri del team pertinenti
- ☐ Spiegazione del ruolo dello studente
- ☐ Spiegazione delle modalità di lavoro
- ☐ Spiegazione delle norme e delle procedure aziendali
- ☐ Spiegazione dei requisiti in materia di salute e sicurezza
- ☐ Spiegazione dei requisiti di riservatezza/gestione dei dati, ove applicabile.
- ☐ Introduzione ai sistemi/aree di lavoro pertinenti
- ☐ Spiegazione delle aspettative in materia di condotta professionale
- ☐ Spiegazione delle procedure di comunicazione
- ☐ Lo studente sa a chi rivolgersi per ricevere supporto

Orientamento all'apprendimento

- ☐ Spiegazione dello scopo del WBL
 - ☐ Competenze rilevanti discusse
 - ☐ Attività iniziali sul posto di lavoro identificate
 - ☐ Spiegazione del livello di partecipazione previsto

- ☐ Spiegazione delle modalità di feedback
- ☐ Allo studente viene data l'opportunità di porre domande

Note aggiuntive:

8.4 Lista di controllo per l'osservazione sul posto di lavoro

Questo strumento può essere adattato allo specifico obiettivo di apprendimento e al compito lavorativo.

Studente: _____

Attività: _____

Data: _____

Osservatore: _____

Risultato di apprendimento / Competenza rilevante:

Livello di partecipazione

- ☐ Osservazione
- ☐ Partecipazione assistita
- ☐ Esercitazione guidata
- ☐ Esecuzione supervisionata
- ☐ Maggiore indipendenza

Osservazione

Zona	Osservato	Necessario ulteriore sviluppo	Non applicabile
Comprende il compito	☐	☐	☐
Segue le procedure pertinenti	☐	☐	☐
Applica conoscenze/competenze pertinenti	☐	☐	☐
Utilizza strumenti/sistemi in modo appropriato	☐	☐	☐
Comunica in modo professionale	☐	☐	☐
Lavora efficacemente con gli altri	☐	☐	☐
Risponde in modo appropriato ai problemi	☐	☐	☐
Riconosce quando è necessario supporto	☐	☐	☐
Risponde alle indicazioni e ai feedback	☐	☐	☐
Dimostra un comportamento professionale adeguato	☐	☐	☐

Cosa è stato dimostrato in modo efficace?

Quali aspetti necessitano di ulteriore sviluppo?

TourX CoVE for the Tourism Industry, Project No: 101056184 | www.tour-x.eu

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

Passo successivo consigliato:

8.5 Registro dei feedback sul posto di lavoro

Studente: _____

Attività sul posto di lavoro: _____

Data: _____

Feedback del mentore

Cosa ha fatto lo studente?

Cosa è stato fatto in modo efficace?

Cosa si potrebbe migliorare?

Cosa dovrebbe fare lo studente la prossima volta?

Riflessione dello studente

Cosa è andato bene?

Cosa è stato difficile?

Cosa farò di diverso la prossima volta?

Accordo raggiunto Prossimo passo

8.6 Revisione dei progressi dello studente

Questo modello può essere utilizzato in un momento di revisione concordato durante il WBL.

Studente: _____

Periodo di revisione: _____

Mentore sul posto di lavoro: _____

Formatore/ fornitore di IFP: _____

Area di competenza/apprendimento	Opportunità di lavoro offerta	Livello attuale di partecipazione	Progressi / Prove	Passo successivo
----------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------	-------------------	------------------

Progresso complessivo

Ambiti di progresso:

Aree che necessitano di ulteriore pratica:

Sono necessarie ulteriori opportunità di apprendimento:

Eventuali questioni da discutere con il formatore/fornitore di servizi veterinari:

8.7 Modello di valutazione delle prestazioni WBL

La valutazione deve essere correlata ai risultati di apprendimento e alle attività lavorative effettivamente a disposizione del discente.

Studente: _____

Luogo di lavoro: _____

Periodo WBL: _____

Mentore/Supervisore: _____

Revisione delle prestazioni

Zona	Dimostrato costantemente	In fase di sviluppo	Richiede ulteriore pratica	Non osservato / N/D
Conoscenze rilevanti per il mondo del lavoro	☐	☐	☐	☐
Esecuzione dei compiti pertinenti	☐	☐	☐	☐
Seguendo le procedure	☐	☐	☐	☐
Comunicazione professionale	☐	☐	☐	☐
Lavoro di squadra	☐	☐	☐	☐
Risoluzione dei problemi	☐	☐	☐	☐
Competenze digitali, ove pertinenti	☐	☐	☐	☐
Pratiche professionali sostenibili, ove pertinente.	☐	☐	☐	☐
Comportamento professionale	☐	☐	☐	☐
Risposta al feedback	☐	☐	☐	☐
Capacità di lavorare con la dovuta autonomia	☐	☐	☐	☐

Prove / Commenti

Punti di forza principali dimostrati:

Aree di ulteriore sviluppo:

Prossimi passi di apprendimento consigliati:

8.8 Registro delle comunicazioni tra datore di lavoro e formatore

Utilizzate questo strumento laddove risulti utile una breve registrazione delle comunicazioni tra il luogo di lavoro e l'ente di formazione professionale.

Studente: _____

Data: _____

Datore di lavoro/mentore: _____

Formatore/Rappresentante VET: _____

Motivo della comunicazione

- ☐ Revisione periodica dei progressi
- ☐ Significativi progressi dell'apprendimento
- ☐ È necessario un supporto aggiuntivo
- ☐ Attività pianificata non disponibile
- ☐ Modifica delle disposizioni WBL

- ☐ Preoccupazione per le prestazioni sul posto di lavoro

☐ Altro: _____

Informazioni chiave

Azione concordata

Persona responsabile

Data del follow-up, se necessario

8.9 Revisione di fine WBL

Al termine dell'esperienza di apprendimento basato sul lavoro (WBL), il datore di lavoro, il discente e l'ente di formazione professionale possono valutare i risultati raggiunti e individuare le ulteriori esigenze di sviluppo.

Revisione datore di lavoro/mentore

- ☐ Lo studente ha avuto opportunità pertinenti alle competenze previste.

☐ Sono stati forniti un'adeguata supervisione e guida.

☐ Il discente ha compiuto progressi in una o più aree della pratica professionale.

☐ Durante il WBL è stato fornito un feedback.

☐ I progressi rilevanti dello studente sono stati comunicati all'ente di formazione professionale.

Sono state individuate le competenze che non è stato possibile esercitare .

Domande di riflessione finale

Per il datore di lavoro/mentore

1. Quali progressi ha dimostrato lo studente?
2. Quali attività lavorative si sono rivelate particolarmente utili?
3. In quali aree è necessario un ulteriore sviluppo?
4. C'erano competenze che non potevano essere messe in pratica in questo ambiente di lavoro?

Per lo studente

1. Cosa posso fare ora con maggiore sicurezza?
2. Qual è stata l'esperienza di apprendimento sul posto di lavoro più utile?
3. Quali feedback mi hanno aiutato a migliorare?
4. Quale competenza devo sviluppare ora?

Per il formatore/fornitore di formazione professionale

1. In che modo le evidenze provenienti dal contesto lavorativo si collegano ai risultati di apprendimento?
2. Quali ulteriori apprendimenti o esercitazioni pratiche sono richiesti?
3. Quale dovrebbe essere il prossimo passo nello sviluppo del discente?

Guida rapida per i datori di lavoro

Il percorso completo che il datore di lavoro deve seguire può essere riassunto come segue:

1. Comprendere cosa ci si aspetta che lo studente sviluppi?
2. Quali attività concrete sul posto di lavoro possono supportarlo?
3. La preparazione è sufficiente sia per chi apprende che per il luogo di lavoro?
4. Supporto: di quale guida e supervisione ha bisogno lo studente?
5. Osserva: cosa dimostra lo studente nella pratica professionale?
6. Feedback: cosa funziona e cosa si potrebbe migliorare?
7. Riflessione: cosa ha imparato il discente da questa esperienza?
8. Riepilogo: quali progressi sono stati compiuti e cosa dovrebbe accadere ora?

L'obiettivo non è trasformare i datori di lavoro in formatori o valutatori, bensì creare una partnership strutturata in cui il luogo di lavoro offra ai partecipanti opportunità concrete per mettere in pratica, dimostrare e consolidare le competenze sviluppate attraverso TourX.

9. Conclusione – Principi chiave per un apprendimento basato sul lavoro efficace

L'apprendimento basato sul lavoro in TourX si fonda su una chiara connessione tra gli obiettivi di apprendimento, le autentiche opportunità lavorative, un adeguato supporto agli studenti, l'osservazione, il feedback e la riflessione.

I datori di lavoro e i mentori aziendali svolgono un ruolo chiave in questo processo, consentendo agli studenti di applicare competenze professionali e trasversali in contesti autentici del turismo e dell'ospitalità. Ciò include il percorso delle Soft Skills, attraverso il quale competenze come la comunicazione, la collaborazione, il servizio clienti, la resilienza, il pensiero critico e la risoluzione dei conflitti possono essere rafforzate attraverso la pratica sul posto di lavoro.

L'obiettivo non è semplicemente quello di offrire un'esperienza lavorativa, ma di creare opportunità strutturate che consentano agli studenti di sviluppare progressivamente le proprie competenze e di dimostrarle. Un'efficace collaborazione tra lo studente, il datore di lavoro e l'ente di formazione professionale garantisce che l'esperienza lavorativa diventi parte integrante del percorso formativo complessivo di TourX.

10. Riferimenti e risorse TourX

Le seguenti risorse del progetto TourX e i materiali di riferimento europei supportano l'approccio all'apprendimento basato sul lavoro e le linee guida pratiche presentate in questo manuale.

Risorse del progetto TourX

TourX – CoVE per l'industria del turismo. *TourX Hospitality Labs - Programmi di formazione basati sulle competenze.* Progetto n. 101056184.

TourX – CoVE per l'industria del turismo. *Apprendimento basato sul lavoro e il suo ruolo nei TourX Hospitality Labs: progettazione di un programma di apprendimento basato sul lavoro comprendente un insieme di attività/compiti e uno strumento di monitoraggio e valutazione delle prestazioni.*

TourX – CoVE per l'industria del turismo. *Guida per principianti di TourX.*

TourX – CoVE per l'industria del turismo. *Manuale di istruzioni per l'uso di TourX Trainer.*

TourX – CoVE per l'industria del turismo. *Kit di strumenti per l'eccellenza di Hospitality Labs.*

Piattaforma MOOC TourX. [TourX MOOC](#)

Sito web del progetto TourX. [TourX – CoVE per l'industria del turismo](#)

Risorse di riferimento europee

Commissione europea. *Quadro europeo delle qualifiche (EQF).* Quadro di riferimento europeo che facilita il confronto tra qualifiche e risultati di apprendimento a diversi livelli di qualifica.

Cedefop – Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale. Risorse sull'istruzione e la formazione professionale e sull'apprendimento basato sul lavoro.

Documenti guida TourX correlati

Il Manuale per i datori di lavoro fa parte del più ampio **Pacchetto di linee guida TourX**. Esso integra:

Guida per principianti di TourX

Manuale di istruzioni TourX Trainer

Guida alla formazione per formatori di TourX

Nel loro insieme, queste risorse supportano il coordinamento dell'apprendimento, della formazione e della pratica sul posto di lavoro lungo tutto il percorso formativo di TourX.