

D.3.5

Manuale di allenamento

Contenuto

Introduzione	4
Benvenuti al Manuale di allenamento TourX	4
1. Informazioni sul modello di allenamento TourX	5
1.1 Un approccio basato sulle competenze e orientato alla pratica	5
1.2 Hospitality Labs	5
1.3 Componenti collegati	5
1.4 Consegna flessibile	6
2. Comprensione dei programmi di studio dei TourX Hospitality Labs	6
2.1 Struttura del curriculum	6
2.2 Percorsi di apprendimento	6
2.3 EQF e prestazioni attese	7
2.4 Lavorare con i risultati di apprendimento	7
2.5 ore di apprendimento e WBL	7
3. Il ruolo del TourX Trainer	8
3.1 Da istruttore a facilitatore	8
3.2 Apprendimento attivo e indipendenza progressiva	8
3.3 Feedback, riflessione e adattamento	8
4. Metodologia di allenamento TourX	8
4.1 Un ciclo di apprendimento pratico	8
4.2 Selezione dei metodi	9
4.3 Contesto professionale e riflessione	9
5. Pianificazione di una sessione di formazione	9
5.1 Pianificazione a ritroso a partire dall'obiettivo di apprendimento	9
5.2 Flusso di sessione suggerito	10
5.3 Prima della consegna	10
5.4 Gestione del tempo e della partecipazione	10
5.5 Pianificazione per diversi gruppi di studenti	10
6. Utilizzo dei materiali didattici di TourX	11
6.1 Evitare il sovraccarico delle risorse	11

6.2 Collegamento dei materiali lungo il percorso di apprendimento	11
7. Facilitare l'apprendimento in presenza, online e misto	12
7.1 Mantenere l'interazione	13
7.2 Istruzioni chiare online	13
8. Facilitare attività pratiche e interattive	13
8.1 Debriefing	13
8.2 Fornire istruzioni per attività pratiche, apprendimento tra pari e feedback	15
9. Sostenere l'apprendimento basato sul lavoro	15
9.1 Dal LO al posto di lavoro - Attività	15
9.2 Preparazione e monitoraggio del WBL	16
9.3 Esempi	16
9.4 Collaborare con i mentori sul posto di lavoro	16
9.5 Riflessione dello studente dopo la WBL	17
10. Valutazione, feedback e progressi dell'apprendimento	17
10.1 Feedback	17
10.2 Completamento e competenza	18
10.3 Utilizzo dei criteri di valutazione	18
10.4 Monitoraggio dei progressi nel tempo	18
11. Formazione inclusiva e accessibile	18
11.1 Adattare il supporto senza abbassare l'LO	19
11.2 Partecipazione e clima di apprendimento	19
12. Utilizzo del MOOC TourX come strumento di formazione	20
12.1 Integrazione del MOOC nell'erogazione	20
12.2 Supporto agli studenti online	20
13. Liste di controllo e strumenti per i formatori	20
13.1 Lista di controllo pre-sessione	20
13.2 Modello di pianificazione della sessione	21
13.3 Progettazione di attività pratiche	21
13.4 Lista di controllo per la selezione delle attività	21
13.5 Lista di controllo per la didattica online e mista	22
13.6 Lista di controllo per la formazione inclusiva	22
13.7 Strumento di pianificazione e monitoraggio WBL	23
13.8 Registro di valutazione e feedback	23
13.9 Riflessione post-sessione	23

13.10 Guida rapida per i formatori	23
14. Conclusione – Dal curriculum alla competenza	25
15. Riferimenti e risorse TourX	26

Introduzione

Benvenuti nel manuale di istruzioni del TourX Trainer.

Il Manuale per i formatori di TourX supporta i formatori e i professionisti della formazione professionale nella traduzione dei programmi di studio dei TourX Hospitality Labs in esperienze di apprendimento efficaci. TourX collega programmi di studio basati sulle competenze, apprendimento pratico, apprendimento digitale e apprendimento basato sul lavoro (Work-Based Learning - WBL), con una forte enfasi sull'applicazione dell'apprendimento nei contesti del turismo e dell'ospitalità.

Il Manuale è un riferimento pratico per l'erogazione dei corsi. Non sostituisce i programmi di studio, che rimangono la fonte primaria per moduli, unità, risultati di apprendimento (LO) e carico di lavoro previsto. Si concentra invece sulla domanda centrale del formatore:

Come posso tradurre il programma di studi TourX in un'esperienza di apprendimento efficace?

1. Comprendere il modello di formazione e la struttura del programma di studi di TourX;
2. Pianifica in base agli obiettivi di apprendimento, piuttosto che in base ai soli contenuti;
3. Selezionare materiali e metodi di apprendimento appropriati;
4. Facilitare l'apprendimento in presenza, online, misto e pratico;
5. Collegare la formazione al WBL;
6. Valutare i progressi e fornire un feedback costruttivo;
7. Sostenere la partecipazione inclusiva e accessibile;
8. Utilizza il MOOC TourX come parte di un percorso di apprendimento coerente.

1. Informazioni sul modello di allenamento TourX

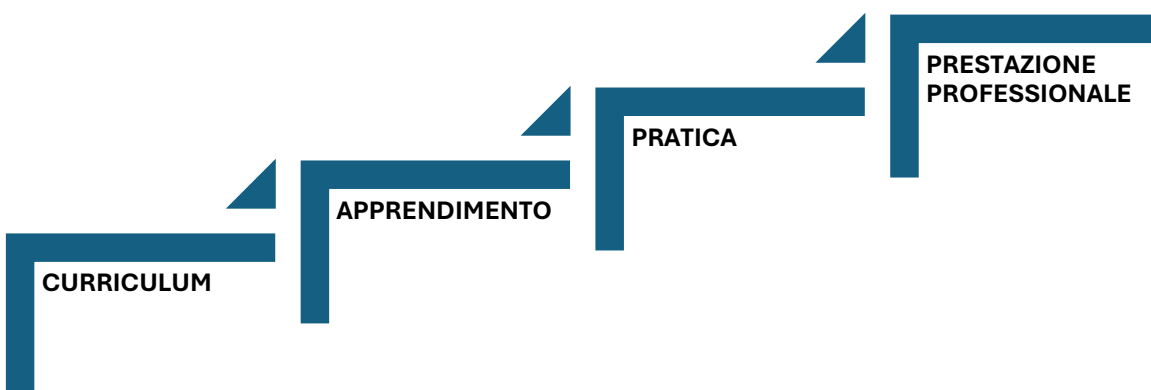
1.1 Un approccio basato sulle competenze e orientato alla pratica

La formazione TourX si concentra non solo su ciò che i partecipanti devono sapere, ma anche su ciò che dovrebbero essere progressivamente in grado di applicare e dimostrare. Il formatore utilizza quindi gli Obiettivi di Apprendimento per decidere quali contenuti, esercitazioni, applicazioni sul luogo di lavoro e prove di apprendimento sono necessari.

Non iniziare con "Cosa dovrei insegnare?". Inizia con "Cosa dovrebbe essere in grado di fare lo studente?".

1.2 Laboratori di ospitalità

I laboratori di ospitalità rafforzano il collegamento tra il curriculum e la pratica professionale. Possono includere ambienti di lavoro simulati, attività pratiche, apprendimento digitale e applicazione sul posto di lavoro. Per i formatori, il principio chiave è che il laboratorio di ospitalità rappresenta un approccio all'apprendimento attraverso una pratica professionale realistica, e non solo uno spazio fisico per la formazione.



1.3 Componenti collegati

Componente	Focus del formatore
Curriculum basati sulle competenze	Utilizzare moduli, unità e obiettivi di apprendimento come riferimento per la pianificazione.
Apprendimento pratico	Creare opportunità per esercitarsi e mettere in pratica quanto appreso.

Componente	Focus del formatore
Apprendimento digitale / MOOC	Utilizzare le risorse digitali per ampliare e supportare l'apprendimento.
WBL	Collega le competenze a compiti reali sul posto di lavoro.
Valutazione e feedback	Utilizzare dati e feedback per favorire il miglioramento.

1.4 Consegna flessibile

La formazione TourX può svolgersi in presenza, online, in modalità blended, pratica o sul luogo di lavoro. Non si tratta di programmi separati: sono ambienti diversi attraverso i quali è possibile sviluppare le stesse competenze previste. I formatori adattano metodi e risorse al gruppo di partecipanti e al contesto, mantenendo gli obiettivi di apprendimento prefissati.

2. Comprendere i programmi di studio dei TourX Hospitality Labs

2.1 Struttura del curriculum

I programmi di studio organizzano l'apprendimento attraverso una struttura interconnessa: Percorso di apprendimento, Modulo, Unità, Risultati di apprendimento e Attività di apprendimento. I formatori dovrebbero considerare questi elementi come un'unica sequenza didattica, piuttosto che come ambiti curriculari separati.

2.2 Percorsi di apprendimento

Percorso di apprendimento	Livello	Orientamento
Gestione dell'ospitalità	EQF 4	Competenze operative nel settore dell'ospitalità.
Gestione dell'ospitalità	EQF 6	Competenze avanzate nel settore dell'ospitalità e della gestione.
Agenzia di viaggi	EQF 4	Competenze operative delle agenzie di viaggio
Agenzia di viaggi	EQF 6	Competenze avanzate in agenzia di viaggi e gestione aziendale
Competenze trasversali	Orizzontale	Competenze professionali trasversali

Il percorso orizzontale sulle Soft Skills comprende 9 moduli e un totale di 55 ore di apprendimento, di cui 40 ore di MOOC asincroni e 15 ore di apprendimento basato sul lavoro (WBL). I moduli sono: Competenze comunicative, Competenze collaborative, Servizio

clienti, Resilienza, Pensiero critico, Competenze di presentazione, Gestione del rischio, Pianificazione di emergenza e Risoluzione dei conflitti.

I formatori dovrebbero considerare queste competenze come un percorso specifico e, ove opportuno, rafforzarle attraverso attività specifiche per la professione e l'apprendimento sul lavoro.

2.3 Quadro di qualificazione europeo (EQF) e prestazioni attese

Il livello EQF indica la complessità, la responsabilità e l'autonomia attese per lo svolgimento delle attività da parte del discente. Un'attività operativa può porre l'accento sull'applicazione di procedure o sul completamento di compiti definiti, mentre un'attività di livello superiore può richiedere analisi, processi decisionali o la gestione di situazioni professionali più complesse. L'obiettivo è raggiungere un livello di prestazione adeguato, non semplicemente svolgere un'attività "più difficile".

2.4 Lavorare con i risultati di apprendimento

Prima di pianificare una sessione, identifica l'obiettivo di apprendimento pertinente e chiedi: cosa dovrebbe essere in grado di dimostrare esattamente il discente? Quindi determina le conoscenze necessarie, la pratica richiesta, l'attività che può fornire tale pratica e le prove che dimostrerebbero i progressi.



2,5 ore di apprendimento e WBL

Le ore di apprendimento rappresentano il carico di lavoro previsto e non devono essere interpretate automaticamente come tempo di presentazione. Il carico di lavoro può includere l'interazione con i materiali, attività guidate, pratica individuale o collaborativa, apprendimento digitale, riflessione e applicazione sul posto di lavoro. Il framework TourX WBL specifica un minimo del 30% di WBL strutturato all'interno di ciascun programma di formazione.

3. Il ruolo del TourX Trainer

3.1 Da istruttore a facilitatore

Il formatore TourX unisce la competenza specifica in materia alla capacità di facilitare l'apprendimento. Il suo ruolo è quello di creare le condizioni affinché i partecipanti comprendano, mettano in pratica, applichino e riflettano, piuttosto che affidarsi principalmente alla presentazione dei contenuti.

Ruolo di formatore	Cosa significa questo in pratica
Interprete del curriculum	Tradurre gli obiettivi di apprendimento in esperienze di apprendimento appropriate.
progettista di percorsi formativi	Selezionare metodi, risorse e attività in linea con l'obiettivo di apprendimento.
Facilitatore	Guidare la partecipazione, porre domande e collaborare.
Allenatore di pratica	Dimostrare, osservare e sostenere l'indipendenza progressiva.
Collegamento WBL	Preparare i partecipanti al corso e collegare la formazione alle attività lavorative.
Valutatore/fornitore di feedback	Raccogli prove, fornisci feedback e incoraggia la riflessione.

3.2 Apprendimento attivo e indipendenza progressiva

Gli studenti dovrebbero avere l'opportunità di confrontarsi con le idee, prendere decisioni, risolvere problemi, esercitarsi in compiti professionali e spiegare il proprio ragionamento. Il supporto dovrebbe adattarsi allo sviluppo delle competenze.

3.3 Feedback, riflessione e adattamento

Il feedback deve essere tempestivo, specifico e collegato alla prestazione attesa. La riflessione aiuta gli studenti a riconoscere cosa ha funzionato, cosa è stato difficile e cosa dovrebbero cambiare. I formatori possono adattare il ritmo, gli esempi, le indicazioni o il formato delle attività alle esigenze degli studenti, mantenendo al contempo la competenza prevista.

4. Metodologia di allenamento TourX

La metodologia TourX è guidata dagli obiettivi di apprendimento, attiva e orientata alla pratica. Il formatore seleziona i metodi in base a ciò che i discenti devono dimostrare, non in base a una preferenza fissa per lezioni frontali, diapositive o attività digitali.

4.1 Un ciclo di apprendimento pratico

Palcoscenico	Azione del formatore
Collegare	Attivare le conoscenze pregresse e collegare l'apprendimento alla pratica professionale.
Spiega / Esplora	Introduci concetti essenziali, esempi e risorse.

Palcoscenico	Azione del formatore
Ingaggiare	Utilizzate domande, discussioni o esplorazioni collaborative.
Pratica	Offrire opportunità strutturate per mettere alla prova la competenza.
Fare domanda a	Collega l'apprendimento a una situazione realistica o a un contesto lavorativo.
Riflessione e feedback	Esaminare le prove, fornire un feedback e individuare il passo successivo.

4.2 Selezione dei metodi

I metodi possono includere brevi spiegazioni da parte del formatore, dimostrazioni, casi di studio, scenari, simulazioni, giochi di ruolo, risoluzione di problemi, apprendimento tra pari, attività digitali e compiti sul posto di lavoro. Il metodo deve essere fattibile, inclusivo e proporzionato al tempo disponibile.

4.3 Contesto professionale e riflessione

Ove possibile, inquadrare l'apprendimento attraverso situazioni legate al turismo e all'ospitalità che i discenti possano riconoscere. Un concetto diventa più utile quando i discenti devono interpretare la richiesta di un ospite, confrontare alternative, prendere una decisione, spiegare una procedura o rispondere a un problema operativo realistico. La riflessione dovrebbe essere breve e mirata. Chiedete ai discenti di identificare cosa ha influenzato la loro decisione, quali prove hanno utilizzato, cosa cambierebbero e come l'apprendimento potrebbe essere trasferito ad un altro contesto professionale. Questo è particolarmente utile dopo scenari, simulazioni, giochi di ruolo e apprendimento sul campo.

Regola per la selezione del metodo: scegliere il metodo più semplice che offra agli studenti un'opportunità significativa di dimostrare la competenza prevista.

5. Pianificazione di una sessione di formazione

5.1 Pianificazione a ritroso dall'obiettivo di apprendimento

Iniziate definendo gli obiettivi di apprendimento previsti e le prove di apprendimento. Solo in seguito selezionate le attività e i materiali. Questo evita di pianificare una sessione basandosi sulle diapositive anziché sullo sviluppo delle competenze.

Domanda di pianificazione	Decisione
Che cosa dovrebbero dimostrare gli studenti?	Obiettivo di apprendimento/competenza pertinente
Quali prove dimostrerebbero dei progressi?	Osservazione, risposta, prodotto, prestazione
Quale pratica è necessaria?	Attività / scenario / compito
Di che tipo di supporto si ha bisogno?	Spiegazione, esempio, dimostrazione, guida

Domanda di pianificazione	Decisione
Come verrà valutato l'apprendimento?	Feedback, riflessione, valutazione

5.2 Flusso di sessione suggerito

Una sessione può svolgersi attraverso le fasi di Connessione → Introduzione → Esplorazione → Esercitazione → Applicazione → Riflessione e Verifica. Non tutte le fasi richiedono la stessa durata. Il formatore deve riservare un tempo sufficiente per le attività dei partecipanti, l'applicazione pratica e il feedback.

5.3 Prima della consegna

- confermare l'obiettivo di apprendimento e il livello di prestazione previsto;
- selezionare solo i materiali che supportano l'obiettivo di apprendimento;
- preparare istruzioni e tempistiche chiare;
- prevedere eventuali barriere di accessibilità, linguistiche o tecniche;
- identificare le modalità di verifica dell'apprendimento;
- Collegare la sessione con l'apprendimento precedente/futuro e con l'apprendimento basato sul lavoro (WBL) ove pertinente.

5.4 Gestione del tempo e della partecipazione

Un piano di sessione dovrebbe distinguere tra l'intervento del formatore e le attività degli studenti. Se la maggior parte del tempo disponibile è dedicata alle spiegazioni, potrebbe non esserci sufficiente spazio per la pratica, l'applicazione e il feedback. È opportuno ridurre le spiegazioni non essenziali prima di eliminare le attività pratiche direttamente collegate all'obiettivo di apprendimento.

Quando le attività richiedono più tempo del previsto, è opportuno dare priorità al compito di apprendimento principale e alla verifica finale dell'apprendimento. Esempi facoltativi, discussioni approfondite o risorse supplementari possono essere rimandati a un momento di studio successivo.

5.5 Pianificazione per diversi gruppi di studenti

Lo stesso obiettivo di apprendimento può essere affrontato con esempi, livelli di supporto e formati di attività differenti. Gli studenti con meno esperienza potrebbero aver bisogno di modelli, esempi svolti e pratica guidata. Gli studenti più esperti potrebbero trarre vantaggio da una maggiore complessità, dal confronto tra alternative e da un processo decisionale più autonomo.

6. Utilizzo dei materiali didattici di TourX

I materiali didattici di TourX sono risorse per il raggiungimento degli obiettivi di apprendimento; non costituiscono l'obiettivo di apprendimento in sé. I formatori devono selezionare, sequenziare e adattare le risorse in base al gruppo di partecipanti e al contesto di erogazione, senza modificare la competenza che si intende acquisire.

Risorsa	Utilizzo
Presentazioni	Struttura i concetti chiave e gli esempi; evita di leggere le diapositive durante la sessione.
Video	Introduci esempi, stimola l'analisi o supporta la dimostrazione.
Casi/scenari	Collegare i concetti alle decisioni professionali e alle relative conseguenze.
Quiz / attività digitali	Verificare la comprensione e fornire esercizi pratici o feedback.
Lecture / risorse di supporto	Ampliare o consolidare l'apprendimento senza sovraccaricare il percorso principale.

Nell'adattare i materiali, è importante preservare gli obiettivi di apprendimento, l'accuratezza e il contesto professionale essenziale. Ridurre le duplicazioni non necessarie e assicurarsi che le istruzioni rimangano chiare.

6.1 Evitare il sovraccarico delle risorse

Una maggiore quantità di risorse non si traduce necessariamente in un'esperienza di apprendimento più efficace. È importante distinguere il materiale di base da quello facoltativo e rendere questa distinzione ben visibile agli studenti. Ogni risorsa dovrebbe avere uno scopo chiaro: introdurre, spiegare, dimostrare, esercitare, applicare, valutare o approfondire.

Quando diverse risorse trattano lo stesso argomento, è preferibile selezionare quella più chiara o utile piuttosto che chiedere agli studenti di consultarle tutte. In questo modo, il percorso di apprendimento rimane gestibile e si risparmia tempo prezioso da dedicare all'applicazione pratica.

6.2 Collegamento dei materiali lungo il percorso di apprendimento

I materiali dovrebbero essere interconnessi, anziché funzionare come elementi isolati. Ad esempio, una risorsa MOOC può introdurre un concetto, un caso di studio guidato da un formatore può aiutare gli studenti ad analizzarlo, un'attività pratica può fornire una preparazione e l'apprendimento basato sul lavoro (WBL) può offrire un'applicazione autentica. È importante esplicitare queste connessioni in modo che gli studenti comprendano il motivo per cui ogni componente è incluso.

7. Facilitare l'apprendimento in presenza, online e misto

organizzazione dell'interazione , ma non gli obiettivi di apprendimento previsti. I formatori devono mantenere la continuità tra le componenti sincrone, asincrone, pratiche e di interazione con il contesto lavorativo.

Modalità	Priorità di facilitazione
Faccia a faccia	Sfruttate l'ambiente fisico per l'interazione, la dimostrazione e la pratica.
Sincrono online	Mantieni le spiegazioni concise e utilizza domande, sondaggi, lavori di gruppo o attività condivise.
Asincrono	Fornire una sequenza chiara, istruzioni precise, un carico di lavoro realistico e punti di feedback.
Miscelato	Esplicita la relazione tra le componenti online, quelle guidate da un formatore e quelle pratiche.

Se un ostacolo tecnico impedisce lo svolgimento dell'attività digitale pianificata, utilizzare un'alternativa che preservi lo stesso obiettivo di apprendimento. Gli studenti devono sempre sapere cosa fare, perché lo stanno facendo e cosa succederà in seguito.

7.1 Mantenere l'interazione

L'interazione non richiede un lavoro di gruppo continuo. I formatori possono alternare brevi spiegazioni con domande, riflessioni individuali, discussioni a coppie, attività collaborative e revisioni di gruppo. La modalità online potrebbe richiedere una gestione più esplicita dei turni di parola e cicli di attività più brevi per mantenere alta la partecipazione.

Nella didattica blended, evitate di duplicare gli stessi contenuti in tutte le modalità. Utilizzate l'apprendimento asincrono per la preparazione o il consolidamento e riservate il tempo sincrono per chiarimenti, discussioni, esercitazioni e feedback, ove possibile.

7.2 Istruzioni chiare online

Per le attività digitali, specificate il compito, il risultato atteso, il tempo a disposizione, le modalità di collaborazione e cosa devono fare gli studenti in caso di problemi tecnici. Un'opzione di riserva chiara impedisce che un problema tecnico diventi un ostacolo all'apprendimento.

8. Facilitare attività pratiche e interattive

Le attività pratiche dovrebbero fornire prove del ragionamento o delle prestazioni degli studenti. Scegliete un'attività perché supporta l'obiettivo di apprendimento, non semplicemente perché è interattiva.

Metodo	Ideale per
Caso di studio	Analisi, processo decisionale e applicazione dei concetti.
Scenario / simulazione	Esercitarsi a rispondere a situazioni professionali realistiche.
Gioco di ruolo	Capacità di comunicazione, orientamento al cliente e competenze interpersonali.
Dimostrazione + pratica guidata	Procedure, sistemi e tecniche pratiche.
Compito di risoluzione dei problemi	Pensiero critico e giudizio professionale.
Feedback dei pari	Riflessione, consapevolezza dei criteri e apprendimento collaborativo.

8.1 Debriefing

L'attività non si conclude con la fine del compito. È utile un breve debriefing: cosa è successo? Perché? Cosa ha funzionato? Cosa cambieresti? Come si collega questo alla pratica professionale? In questo modo l'attività si trasforma in apprendimento.

8.2 Fornire istruzioni per attività pratiche , apprendimento tra pari e feedback

Prima dell'inizio di un'attività, i partecipanti devono essere a conoscenza dello scopo, dei risultati attesi, del tempo a disposizione, dei ruoli, delle risorse necessarie e dei criteri di successo. Evitate di aggiungere istruzioni importanti dopo che i partecipanti hanno iniziato, a meno che non sia effettivamente necessario un chiarimento.

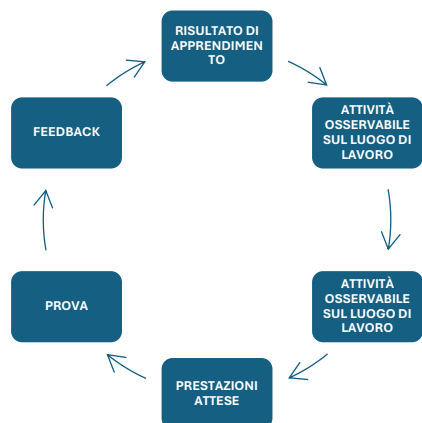
Durante la pratica, osservare prima di intervenire. Una correzione immediata è appropriata quando sono in gioco la sicurezza, l'etica o una procedura critica; altrimenti, lasciare spazio sufficiente agli studenti per riflettere, sperimentare un approccio e individuare i problemi. Il livello di intervento del formatore dovrebbe diminuire con l'aumentare della competenza degli studenti.

Il lavoro tra pari può rafforzare le capacità comunicative, la collaborazione e la consapevolezza dei criteri di qualità. È preferibile concentrarsi su un aspetto specifico dell'osservazione piuttosto che chiedere semplicemente agli studenti di "fornire un feedback". Ad esempio: individuare un comportamento efficace , un punto che necessita di chiarimenti e un suggerimento per il miglioramento.

9. Sostenere l'apprendimento basato sul lavoro

L'apprendimento basato sul lavoro (WBL) è un apprendimento strutturato in contesti lavorativi autentici e dovrebbe essere collegato al curriculum piuttosto che essere considerato semplicemente come un'esperienza di esposizione al mondo del lavoro. I formatori rappresentano un anello di congiunzione fondamentale tra il curriculum, il discente e il mentore aziendale.

9.1 Dal LO al compito sul posto di lavoro



La partecipazione al contesto lavorativo può progredire dall'osservazione all'assistenza, allo svolgimento di attività sotto supervisione e a una maggiore autonomia. Il livello di responsabilità deve essere commisurato alla preparazione del discente e alle esigenze del luogo di lavoro.

9.2 Preparazione e monitoraggio del WBL

- Chiarire gli obiettivi di apprendimento pertinenti con il discente e il mentore aziendale;
- individuare compiti realistici attraverso i quali la competenza possa essere praticata o osservata;
- preparare il discente alle aspettative e ai limiti del luogo di lavoro;
- concordare quali prove o osservazioni verranno utilizzate;
- mantenere la comunicazione laddove sia necessario supporto o adattamento;
- Utilizzare il feedback sul posto di lavoro e la riflessione degli studenti per definire la fase di apprendimento successiva.

9.3 Esempi

Per quanto riguarda la competenza nella prenotazione digitale, il percorso di apprendimento può passare dall'osservazione dell'utilizzo del sistema allo svolgimento di attività di prenotazione supervisionate, per poi arrivare ad attività di check-in/check-out più autonome. Per la gestione sostenibile delle pulizie, gli studenti possono applicare pratiche di risparmio delle risorse, registrare le osservazioni, riflettere sui risultati e proporre miglioramenti concreti. Il compito specifico può variare a seconda del luogo di lavoro, ma la competenza che si intende acquisire deve rimanere ben definita.

9.4 Collaborare con i mentori sul posto di lavoro

I mentori in ambito lavorativo devono avere una chiara comprensione della competenza che si intende acquisire e del tipo di prestazione da osservare. I formatori dovrebbero evitare di

trasferire l'intero programma di formazione al mentore; è preferibile comunicare gli obiettivi di apprendimento pertinenti, le opportunità di lavoro adeguate, il livello di partecipazione previsto per i partecipanti e qualsiasi prova o feedback richiesto.

Se un compito pianificato non è disponibile in un determinato ambiente di lavoro, è necessario individuare un'altra attività autentica che consenta al discente di esercitarsi o dimostrare la stessa competenza. L'attività lavorativa può variare, mentre l'obiettivo di apprendimento rimane invariato.

9.5 Riflessione dello studente dopo l'apprendimento basato sul lavoro

La riflessione dovrebbe collegare l'esperienza lavorativa al curriculum. Chiedetevi cosa ha fatto il discente, di quale supporto aveva bisogno, cosa è andato bene, cosa è stato difficile, quale feedback ha ricevuto e cosa dovrebbe essere messo in pratica in seguito. Questo aiuta a evitare che l'apprendimento sul posto di lavoro diventi un'esperienza di tirocinio isolata.

10. Valutazione, feedback e progressi dell'apprendimento

La valutazione deve essere allineata con gli obiettivi di apprendimento e con le prove che gli studenti sono tenuti a dimostrare. La formazione TourX può utilizzare verifiche formative durante tutto il percorso di apprendimento, così come valutazioni più strutturate delle prestazioni.

Prova	Esempi
Conoscenza / comprensione	Domande, quiz, spiegazioni, risposte brevi
Applicazione	Risposta al caso, compito di risoluzione del problema, decisione sullo scenario
Prestazioni pratiche	Dimostrazione, simulazione, compito osservato
Prestazioni sul posto di lavoro	Osservazione del mentore, lista di controllo, risultati del lavoro, riflessione

10.1 Feedback

Un feedback efficace è specifico, tempestivo e orientato all'azione. Una sequenza semplice è: Cosa è successo? → Cosa ha funzionato? → Cosa si può migliorare? → Cosa si dovrebbe fare dopo? Incoraggiate i partecipanti a riflettere prima o dopo il feedback del formatore.

10.2 Completamento e competenza

Il completamento di una risorsa o di un'attività non dimostra automaticamente la competenza. I formatori dovrebbero distinguere la partecipazione/il completamento dalla dimostrazione che il discente è in grado di applicare le conoscenze o le abilità previste al livello atteso.

10.3 Utilizzo dei criteri di valutazione

Laddove siano disponibili dei criteri, è opportuno condividerli prima della valutazione o dell'attività pratica. Gli studenti devono comprendere cosa significhi una prestazione di successo. I criteri aiutano inoltre i formatori e i mentori aziendali a concentrarsi su elementi osservabili piuttosto che su impressioni generiche.

10.4 Monitoraggio dei progressi nel tempo

I progressi sono spesso visibili nel corso di diverse attività piuttosto che in un singolo momento. Se opportuno, è utile tenere brevi registri e confrontare il livello di supporto richiesto, la costanza delle prestazioni e la capacità di trasferire l'apprendimento a nuove situazioni. Utilizzare queste informazioni per decidere se lo studente necessita di ulteriore pratica guidata, di una nuova sfida o di un feedback aggiuntivo.

11. Formazione inclusiva e accessibile

La formazione inclusiva anticipa gli ostacoli e offre ai partecipanti un accesso significativo al processo di apprendimento. I formatori possono adattare il supporto, le istruzioni, gli esempi, i ritmi e il formato delle attività, mantenendo al contempo il risultato di apprendimento previsto.

- Utilizzare istruzioni chiare e concise e spiegare la terminologia sconosciuta;
- Strutturare i materiali in modo coerente ed evitare complessità inutili;
- fornire, ove possibile, più di una modalità di coinvolgimento;
- garantire che le risorse digitali e visive siano leggibili e utilizzabili;
- favorire la partecipazione senza costringere gli studenti a rivelazioni non necessarie;
- Intervenire tempestivamente sugli ostacoli e concordare alternative pratiche laddove necessario.

La pratica inclusiva è parte integrante della qualità della formazione. Dovrebbe essere considerata in fase di pianificazione, non aggiunta solo dopo che un discente incontra delle difficoltà.

11.1 Adattare il supporto senza abbassare il LO

Il supporto può essere adattato attraverso un linguaggio più chiaro, esempi aggiuntivi, istruzioni suddivise in blocchi, esercizi extra, formati alternativi accessibili o, se necessario, più tempo. Questi adattamenti dovrebbero aiutare lo studente ad accedere al processo di apprendimento senza sostituire implicitamente la competenza prevista con una più semplice.

11.2 Partecipazione e clima di apprendimento

Crea un clima di apprendimento in cui domande ed errori possano essere utilizzati in modo costruttivo. Monitora se sempre gli stessi studenti dominano la discussione e offri opportunità strutturate per una partecipazione più ampia. Nelle attività di gruppo, chiarisci i ruoli e assicurati che le aspettative di partecipazione siano realistiche e rispettose.

12. Utilizzare il MOOC TourX come strumento di formazione

Il MOOC TourX amplia l'ambiente di apprendimento e può supportare la preparazione, lo studio asincrono, il consolidamento e la didattica blended. I docenti dovrebbero collegare esplicitamente l'utilizzo dei MOOC al curriculum e al più ampio percorso di apprendimento.

Prima	Durante	Dopo
Individua il modulo/unità pertinente e spiega lo scopo dell'attività del MOOC.	Collega i contenuti digitali a domande, discussioni o attività pratiche.	Rivedere quanto appreso, chiarire eventuali idee sbagliate e collegarlo alla pratica/all'apprendimento sul lavoro.

Il MOOC include le aree di apprendimento Hospitality Labs e TourX- ToT e supporta l'erogazione multilingue. I formatori devono guidare i partecipanti verso i contenuti pertinenti e fornire alternative o supporto qualora l'accesso tecnico diventi un ostacolo. Il completamento dei contenuti online non deve essere considerato automaticamente come prova di competenza.

12.1 Integrazione del MOOC nell'erogazione

Definisci se un elemento di un MOOC è preparatorio, di apprendimento centrale, di pratica, di consolidamento o di approfondimento. Spiega ai partecipanti come si collega all'obiettivo di apprendimento attuale e cosa dovrebbero riportare alla sessione guidata dal formatore. Questo evita di considerare la piattaforma come un archivio di contenuti separato.

12.2 Supporto agli studenti online

Fornire istruzioni di navigazione chiare e aspettative realistiche per il lavoro asincrono. Se gli studenti segnalano problemi di accesso o di usabilità, distinguere i problemi tecnici di completamento dalle prove di apprendimento e fornire un'alternativa ragionevole, se necessario. Utilizzare discussioni, esercitazioni o valutazioni successive per verificare l'apprendimento.

13. Liste di controllo e strumenti per i formatori

13.1 Lista di controllo pre-sessione

1. LO e prestazioni previste confermate
2. Si terrà conto del profilo dello studente e delle conoscenze pregresse.
3. Attività allineate con l'obiettivo di apprendimento

4. Materiali/risorse preparati
5. La tempistica include la pratica e il feedback.
6. Le istruzioni sono chiare
7. Barriere di accessibilità/tecniche prese in considerazione
8. Metodo per verificare l'apprendimento identificato

13.2 Modello di pianificazione della sessione

Elemento	Piano
Risultato di apprendimento	
Prove di apprendimento	
Connessione / conoscenze pregresse	
Contenuto/spiegazione principale	
Attività pratica	
Contesto applicativo/professionale	
Valutazione / verifica	
Feedback / riflessioni	
Risorse e tempistiche	

13.3 Progettazione di attività pratiche

Domanda	Note
Quale competenza viene esercitata ?	
Cosa faranno gli studenti?	
Quale contesto professionale verrà utilizzato?	
Quali istruzioni/supporti sono necessari?	
Cosa osserverà l'istruttore?	
Come si svolgerà il debriefing dell'attività?	

13.4 Lista di controllo per la selezione delle attività

- ☐ L'attività è direttamente collegata al risultato di apprendimento.
- ☐ Gli studenti hanno un compito chiaro e un risultato atteso ben definito.
- ☐ Il livello di difficoltà è adeguato al gruppo di studenti.
- ☐ L'attività crea prove osservabili di apprendimento.
- ☐ Il contesto professionale è pertinente e realistico.

- ☐ Istruzioni, tempistiche e ruoli sono chiari.
- ☐ L'attività può essere analizzata e collegata alla fase di apprendimento successiva.

13.5 Lista di controllo per la didattica online e mista

- ☐ Gli studenti sanno quali elementi sono sincroni, asincroni e pratici.
- ☐ Le attività digitali hanno un chiaro scopo di apprendimento.
- ☐ Le istruzioni includono tempi, risultati attesi e requisiti di presentazione/partecipazione.
- ☐ È disponibile un'opzione di riserva per eventuali ostacoli tecnici prevedibili.
- ☐ La gestione sincrona del tempo dà priorità all'interazione, al chiarimento, alla pratica o al feedback.
- ☐ Il completamento online non costituisce l'unica prova di competenza laddove sia richiesta una prestazione pratica.

13.6 Lista di controllo per la formazione inclusiva

- ☐ Le istruzioni e la terminologia sono chiare.
- ☐ I materiali sono leggibili e strutturati in modo coerente.
- ☐ Gli studenti hanno adeguate opportunità di porre domande e partecipare.
- ☐ Gli esempi evitano presupposti superflui e sono pertinenti al gruppo di studenti.
- ☐ Ove necessario, è disponibile un supporto adeguato o un accesso alternativo.

☐ Gli adattamenti preservano il risultato di apprendimento previsto.

13.7 Strumento di pianificazione e monitoraggio WBL

<i>Elemento</i>	<i>Note</i>
<i>Obiettivo di apprendimento/competenza pertinente</i>	
<i>Compito/opportunità sul posto di lavoro</i>	
<i>Livello di partecipazione</i>	Osservare / Assistere / Supervisionare / Maggiore autonomia
<i>Prestazioni attese</i>	
<i>Evidenza/osservazione</i>	
<i>Feedback</i>	
<i>Riflessione dello studente / prossimo passo</i>	

13.8 Registro di valutazione e feedback

<i>Zona</i>	<i>Documentazione</i>
<i>LO / competenza</i>	
<i>Evidenza osservata</i>	
<i>Cosa è stato efficace</i>	
<i>Cosa necessita di ulteriore sviluppo</i>	
<i>Feedback fornito</i>	
<i>Abbiamo concordato il prossimo passo.</i>	

13.9 Riflessione post-sessione

- Sono stati raggiunti gli obiettivi di apprendimento previsti?
- Gli studenti hanno avuto sufficienti opportunità di esercitarsi e mettere in pratica quanto appreso?
- Quali prove di apprendimento ho osservato?
- Quali studenti avevano bisogno di supporto aggiuntivo?
- Cosa ha funzionato bene nella fase di facilitazione?
- Cosa dovrei cambiare la prossima volta?
- In che modo questa sessione si collega alla fase successiva dell'apprendimento o al WBL (Work-Based Learning)?

13.10 Guida rapida per i formatori

Utilizza il curriculum come punto di riferimento. Mantieni sempre visibili gli obiettivi di apprendimento. Seleziona solo i contenuti e le attività che aiutano gli studenti a raggiungere le prestazioni attese. Crea opportunità di esercitazione, osserva i risultati, fornisci feedback e adatta il supporto in base alle necessità.

14. Conclusione – Dal curriculum alla competenza

Il Manuale del Formatore TourX supporta i formatori nella traduzione dei curricula basati sulle competenze in esperienze di apprendimento significative, pratiche e professionalmente rilevanti. Una formazione TourX efficace inizia con i Risultati di Apprendimento e li collega ad attività di apprendimento appropriate, applicazione pratica, apprendimento basato sul lavoro (WBL), valutazione, feedback e riflessione.

Il ruolo del formatore non si limita quindi alla semplice trasmissione di contenuti. Consiste nel creare le condizioni affinché i discenti possano sviluppare, applicare e dimostrare progressivamente le proprie competenze in contesti di apprendimento in presenza, online, blended e sul luogo di lavoro.

TourX riconosce anche competenze specifiche del settore, digitali, ecologiche, interculturali e trasversali. Il percorso orizzontale delle Soft Skills rafforza la comunicazione, la collaborazione, il servizio clienti, la resilienza, il pensiero critico, la capacità di presentazione, la gestione del rischio, la pianificazione di emergenza e la risoluzione dei conflitti, competenze che possono essere ulteriormente consolidate attraverso l'apprendimento specifico del settore e l'apprendimento basato sul lavoro (WBL).

Gli strumenti pratici contenuti in questo manuale sono pensati per supportare una pianificazione coerente, consentendo al contempo ai formatori di adattare le esperienze di apprendimento al programma di studi, al gruppo di partecipanti e al contesto di erogazione.

In definitiva, l'efficacia della formazione TourX non si misura dalla quantità di contenuti erogati, bensì dalla capacità del partecipante di applicare e dimostrare le competenze acquisite in contesti professionali pertinenti.

15. Riferimenti e risorse TourX

Le seguenti risorse di progetto e i materiali di riferimento europei supportano gli approcci e le linee guida presentati in questo Manuale.

Risorse del progetto TourX

- **TourX – CoVE per l'industria del turismo.** *Programmi di formazione basati sulle competenze di TourX Hospitality Labs.* Progetto n . 101056184.
- **TourX – CoVE per l'industria del turismo.** *TourX Learner's Guida .*
- **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.** *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](#)

Riferimento europeo Risorse

- **Commissione europea.** *Quadro europeo delle qualifiche (EQF).* L'EQF fornisce il quadro di riferimento europeo utilizzato per descrivere le qualifiche in termini di risultati di apprendimento e livelli di conoscenza, competenze, responsabilità e autonomia.
- **Cedefop – Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale.** Risorse su istruzione e formazione professionale, risultati di apprendimento e apprendimento basato sul lavoro.