



Manuale di mentoring

Per i formatori degli addetti all'accoglienza





Aggiornamento, scambio e formazione degli addetti all'accoglienza nell'ambito dell'orientamento professionale permanente.

Manuale di mentoring per i formatori degli addetti all'accoglienza

Settembre 2024

Questo manuale è stato concepito per facilitare l'uso del corso di formazione misto prodotto dai partner del progetto. Questo corso di formazione propone contenuti didattici online e in loco, composti da materiale teorico e attività pratiche. I formatori sono invitati a leggere il manuale prima di formare il proprio personale.

Autore: Réseau International des Cités des métiers

Data di inizio del progetto: 01/11/2021

Durata: 33 mesi

Accordo di sovvenzione: 2021 - 1 - FR 01 - KA220 - VET- 000030464



Co-funded by
the European Union

Contenuto

1. Presentazione.....	2
a. Obiettivi del progetto.....	3
b. Obiettivi della formazione.....	4
c. Obiettivi del manuale.....	4
2. Attività online.....	5
a. Struttura e contenuti dei moduli.....	5
b. Obiettivi di apprendimento.....	7
3. Attività in loco.....	10
a. Perché un corso ad apprendimento misto.....	10
b. Implementare le attività pratiche: i tempi giusti?	11
c. Linee guida per implementare attività pratiche in loco.....	12
4. Quadro di validazione.....	14
a. Metodo di valutazione della formazione online.....	14
b. Metodo di valutazione della formazione in loco.....	17
5. Come utilizzare la piattaforma.....	18
a. Linee guida per i partecipanti ai corsi online.....	18
b. Istruzioni per i formatori.....	25
c. Istruzioni passo passo per la richiesta di una nuova area di corso (per i formatori).....	28
6. Regole di riservatezza.....	31
7. Partner.....	..32

1. Presentazione

Desk Reset è un progetto Erasmus+, finanziato dall'Unione Europea. Riunisce sei partner provenienti da quattro Paesi europei: Belgio, Grecia, Italia e Francia.

Questo progetto è stato sviluppato dopo aver constatato che il ruolo dell'addetto all'accoglienza stava subendo un profondo cambiamento a causa della pandemia di Covid-19 e dell'accelerazione della transizione digitale. Attraverso testimonianze dirette e ricerche sul campo, è emerso che questi cambiamenti sociali stavano rimodellando la funzione dell'accoglienza e che le organizzazioni che accolgono utenti finali, in particolare quelle che forniscono servizi sociali o pubblici, dovevano adattarsi per mantenere un alto livello di qualità del servizio nell'area di accoglienza.

I partner del Desk Reset hanno deciso di rivolgersi ai centri di orientamento professionale permanente, poiché questo settore ha bisogno di fornire e mantenere un servizio di accoglienza di alta qualità per i suoi visitatori al fine di svolgere efficacemente il suo ruolo sociale.

L'obiettivo era quindi quello di facilitare l'accesso a una serie di strumenti progettati per supportare l'implementazione di pratiche nuove e innovative nell'area di accoglienza, nonché tra il personale incaricato dell'accoglienza.

Obiettivi del progetto

Migliorare la qualità dei servizi di accoglienza nei centri di orientamento permanente

Aggiornare e riqualificare il ruolo di addetto all'accoglienza in LLCG permanente

Aumentare la conoscenza e la consapevolezza tra gli europei
Gli stakeholder hanno sottolineato l'importanza del ruolo degli addetti all'accoglienza nei centri LLCG.

Per raggiungere gli obiettivi sopra citati sono stati sviluppati tre risultati:



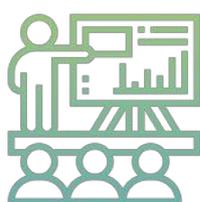
Il portafoglio

delle pratiche di accoglienza del 21° secolo per i Centri di orientamento professionale permanente



Repository delle competenze

e quadro di validazione non formale.



Programma di formazione

per addetti all'accoglienza nei centri di orientamento professionale permanente

Obiettivi della formazione

La formazione che segue è uno dei principali frutti intellettuali del progetto. È stata progettata come un corso misto: la prima fase deve essere completata su una piattaforma di formazione online che ospita un programma di apprendimento completo composto da sei moduli e un'ampia gamma di contenuti che combinano materiale teorico e pratico.

[Cliccare qui per scoprire LA PIATTAFORMA DI E-LEARNING](#)

La seconda fase consiste in attività in loco. È stata progettata una serie di attività da svolgere sul posto di lavoro con la supervisione di un professionista qualificato. I partner del progetto hanno fornito alcuni esempi di attività in loco e invitano i formatori a progettare le proprie in base alle peculiarità dei loro ambienti di lavoro.

Il corso di formazione si propone di:

- Migliorare le competenze degli addetti all'accoglienza
- Facilitare l'integrazione di nuovi addetti all'accoglienza all'interno del team
- Aggiornare le conoscenze e le competenze degli addetti all'accoglienza alla luce dei nuovi sviluppi nel settore.

Obiettivi del manuale

Questo manuale è stato concepito come una linea guida per facilitare l'attuazione del corso di formazione. Include risorse utili su come strutturare i contenuti didattici, monitorare la progressione dei discenti, svolgere attività complementari in loco e online, valutare i discenti, oltre ad alcuni suggerimenti tecnici sui contenuti digitali e su come utilizzarli.

Si prega di leggerlo attentamente prima di iniziare il corso con il proprio team.

2. Attività online

La prima parte del corso di formazione consiste nel completare le attività online disponibili sulla piattaforma di e-learning. I discenti possono completare queste attività al proprio ritmo.

I formatori possono comunque proporre un calendario come parte di un programma di integrazione.

Struttura e contenuti dei moduli

I sei moduli seguono la stessa struttura, come illustrato di seguito:

- **Introduzione:** i video introducono gli argomenti che verranno studiati. Riassumono anche gli obiettivi di apprendimento e i risultati attesi dai discenti.
- **Videolezioni:** i video forniscono informazioni teoriche sull'argomento del modulo. I discenti sono incoraggiati a guardarli più volte e a prendere appunti per facilitarne la comprensione.
- **Attività di apprendimento:** questa sezione contiene attività interattive che consentono ai discenti di applicare le competenze e le conoscenze acquisite nel corso della videolezione. Esistono diversi tipi di attività:
 - Apprendimento tramite esempi: I video qui proposti sono esempi di buone pratiche. I discenti sono invitati a guardarli più volte e a prendere appunti per ricordarsi come adottare l'atteggiamento e il comportamento che ci si aspetta da un addetto all'accoglienza.

- Casi di studio: I video qui proposti mostrano situazioni pratiche a cui si va incontro regolarmente all'accoglienza. Il discente è invitato ad analizzare la risposta e la reazione dell'addetto all'accoglienza. I discenti devono guardare l'intero video una volta, quindi guardarlo e metterlo in pausa per analizzare l'atteggiamento dell'addetto all'accoglienza mediante questionari a scelta multipla.
- Giochi di ruolo: Questi video sono giochi di ruolo che mettono i discenti in situazioni di vita reale in cui devono scegliere la risposta e l'atteggiamento giusti per guidare l'utente. I discenti avranno una sola possibilità per video di scegliere la risposta giusta. Se sbagliano risposta, possono riprodurre il video dall'inizio e riprovare.

Queste attività fanno parte del processo di apprendimento. I risultati non contano ai fini della valutazione finale. I discenti possono guardare i video e tentare di rispondere alle domande tutte le volte che lo desiderano, senza compromettere la possibilità di completare il modulo.

- **Test finale**: questa sezione è composta da:
 - 10 domande a scelta multipla: i discenti possono tentare le domande quante volte vogliono, ma devono ottenere un punteggio di almeno il 70% per poterlo superare. I discenti che superano il test ricevono un distintivo. Per ulteriori informazioni, consultare il capitolo "Valutazione" di questo manuale.
 - Un quiz di valutazione: questi quiz sono stati progettati per dare al discente l'opportunità di fornire un feedback.

Obiettivi di apprendimento

I moduli sono suddivisi in sezioni che corrispondono a varie mansioni e competenze relative all'accoglienza. Questo permette ai discenti di identificare più facilmente le varie competenze per poterle approfondire.

- Il modulo A (Informazione e accoglienza), il modulo B (Gestione di un pubblico eterogeneo) e il modulo C (Gestione dei conflitti) si concentrano sulle mansioni e competenze di comunicazione.
- Il modulo D (Gestione dei progetti) si concentra sulle mansioni amministrative e sulle capacità organizzative necessarie per svolgere la gamma di mansioni di cui sono incaricati gli addetti all'accoglienza.
- Il modulo E (Gestione degli spazi) si concentra sulle mansioni relative al monitoraggio dei locali e alla gestione dei flussi.
- Il modulo F (Competenze digitali e tecniche) si concentra sulle risorse digitali e sulla loro applicazione.

Ogni modulo presenta ai discenti una serie di obiettivi di apprendimento. Il raggiungimento di questi obiettivi sancisce l'acquisizione delle competenze corrispondenti. La tabella seguente contiene un riepilogo degli obiettivi di apprendimento e dei set di competenze corrispondenti.

Ecco alcuni consigli su come utilizzare la piattaforma in modo appropriato.

- Assicurarsi che i discenti capiscano come funziona. A tal fine, incoraggiarli a guardare il video tutorial.
- Raccomandiamo quindi ai formatori di prendersi il tempo necessario per rispondere a tutte le potenziali domande e di assicurarsi che tutto sia perfettamente chiaro.

Incoraggiare i discenti a fare il test di [autovalutazione](#). I formatori hanno accesso ai risultati, il che consente loro di monitorare i progressi dei discenti e di confrontare questo input iniziale con i risultati ottenuti dai discenti nelle varie attività e valutazioni online e in loco durante il corso. Ciò consente anche ai formatori di adattare il programma di conseguenza. Si noti che la parte online di questo corso non sostituisce le attività in loco.

MODULO	Obiettivo di apprendimento	Competenze
Modulo A - Informazioni e accoglienza	<p>Accogliere i visitatori: sorridere e offrire servizi adattati alle esigenze degli utenti finali come primo punto di contatto del centro. Rispettare la struttura della riunione. Utilizzare una guida efficiente alle riunioni con i diversi tipi di domande e riformulazioni. Rispettare le norme sulla privacy. Adottare comportamenti appropriati per favorire un rapporto di fiducia (pazienza, fiducia, attenzione, reattività, empatia, tolleranza nei confronti delle differenze culturali, ascolto attivo, ecc.). Essere in grado di riformulare la richiesta dell'utente e raggiungere una comprensione reciproca.</p>	<p>Adottare un atteggiamento accogliente e comportarsi in modo appropriato. Identificare e utilizzare il tipo di domanda appropriato (a risposta chiusa/aperta, alternativa, ecc.). Essere in grado di raggiungere una comprensione reciproca utilizzando tecniche di riformulazione. Applicare e rispettare le tecniche di comunicazione adatte. Identificare e aggiornare le informazioni e le risorse disponibili. Selezionare e fornire informazioni pertinenti all'utente.</p>
Modulo B - Gestione di un pubblico eterogeneo	<p>Essere in grado di identificare la fonte della discriminazione e di adottare il giusto atteggiamento per promuovere l'inclusione. Identificare le circostanze che possono limitare l'accesso dell'utente alle opportunità e ai servizi. Essere in grado di identificare lo stato e le esigenze degli utenti. Essere in grado di proporre una risposta e adottare un comportamento adeguato a queste specifiche richieste.</p>	<p>Riconoscere la diversità. Adottare un comportamento non giudicante. Identificare le circostanze che possono limitare l'accesso dell'utente alle risorse e ai servizi. Adattare la propria risposta al proprio pubblico in modo appropriato. Identificare gli elementi che possono limitare l'inclusione nel centro. Adattare e implementare comportamenti, procedure e risorse per adattarsi meglio alla diversità.</p>
Modulo C - Gestione dei conflitti	<p>Identificare la fonte di un conflitto. Identificare e mettere in atto tecniche, buone abitudini e comportamenti per prevenire i conflitti. Identificare le strategie di risoluzione adatte. Implementare strategie di risoluzione adatte.</p>	<p>Utilizzare tecniche di comunicazione appropriate (comunicazione non violenta, assertività, comunicazione verbale e non verbale). Valutare la soddisfazione dell'utente. Identificare e riconoscere le informazioni distorte o incomplete. Capire quando assumersi la responsabilità del reclamo dell'utente. Conoscere e applicare le tecniche di negoziazione.</p>
Modulo D - Gestione dei progetti	<p>Imparare gli elementi chiave della gestione dei progetti (cos'è un progetto e la gestione di un progetto). Imparare a gestire efficacemente un progetto (fasi, metodologia, strumenti). Mantenere i progetti in carreggiata gestendo i rischi e utilizzando efficacemente un piano di comunicazione. Sviluppare un piano d'azione per continuare ad ampliare le proprie conoscenze di gestione dei progetti.</p>	<p>Gestire una serie di compiti in modo tempestivo. Definire le priorità dei compiti e monitorarne l'avanzamento. Prevedere i rischi. Collaborare con i colleghi per ottenere aggiornamenti e conoscere nuovi processi e risorse.</p>

**Modulo E -
Gestione
dello spazio**

Garantire l'accessibilità e la sicurezza a tutti i livelli.
 Identificare gli elementi chiave che promuovono l'uso autonomo dello spazio e delle risorse per gli utenti del centro.
 Garantire la disponibilità di risorse e attrezzature.
 Controllare e dirigere il flusso di utenti.
 Garantire una comunicazione efficiente con il team per adattare lo spazio alle esigenze degli utenti o alla programmazione quotidiana.

Dirigere il flusso dei visitatori tra le varie aree e i vari operatori.
 Definire le priorità e adattare il tempo dedicato a ciascuna richiesta in base al flusso di visitatori.
 Monitorare lo spazio per mantenerlo ordinato, pulito e accessibile.
 Identificare gli elementi chiave per creare e mantenere un'atmosfera accogliente e piacevole.
 Incoraggiare un uso appropriato dello spazio e delle risorse.
 Individuare e reperire informazioni rilevanti e tenersi aggiornati regolarmente.
 Trasmettere le informazioni da e verso il reparto, il personale o il visitatore appropriato.

**Modulo F -
Competenze
digitali e
tecniche**

Accedere ai motori di ricerca e trovare informazioni rilevanti.
 Fornire l'accesso alle informazioni e ai servizi online a un vasto pubblico.
 Essere in grado di risolvere problemi tecnici.
 Utilizzare i media e i software TIC a scopo informativo durante il mentoring.
 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali.
 Condividere dati e informazioni tramite l'uso delle TIC.
 Comunicare in modo digitale utilizzando strumenti e risorse TIC.
 Gestire la conformità alle norme sulla riservatezza e sulla sicurezza dei dati (GDPR).

Assistere e guidare l'utente nell'uso delle risorse multimediali e digitali nel rispetto delle regole di riservatezza.
 Adattare la tecnologia digitale alle esigenze e alle circostanze della comunicazione.
 Selezionare e applicare gli standard e le regole di sicurezza appropriati quando si comunica utilizzando le tecnologie digitali.
 Utilizzare i media e i software TIC a scopo informativo.
 Utilizzare soluzioni digitali per fornire servizi efficienti.
 Utilizzare gli strumenti TIC in modo sicuro.

3. Attività in loco

Perché un corso ad apprendimento misto?

Le competenze sono conoscenze operative che possono essere applicate a situazioni reali. Quando i discenti interagiscono con il loro ambiente di lavoro, i formatori possono valutare più accuratamente le loro competenze e la loro capacità di svolgere il proprio lavoro. Per questo motivo i partner del progetto hanno deciso di offrire un corso ad apprendimento misto, in cui le attività pratiche in loco sono importanti quanto l'apprendimento online per ottenere la certificazione.

L'obiettivo delle attività pratiche è quello di misurare se e in che misura i discenti hanno acquisito le conoscenze teoriche e le competenze tecniche e trasversali richieste. Concretamente, si tratta di uno strumento che misura:

- le capacità dei discenti di svolgere le mansioni di un addetto all'accoglienza
- il grado di successo con cui vengono svolte queste attività

Il mentoring individuale è il metodo più efficace per far acquisire e sviluppare le competenze ai discenti. I formatori devono fornire ai discenti un feedback specifico sui loro punti di forza e di debolezza.

Calendario delle attività in loco

Le attività di formazione in loco sono un seguito coerente e dinamico alla fase online del programma di formazione. Per questo motivo, dovrebbero sempre svolgersi dopo il completamento della formazione online.

Il formatore ha due opzioni:

Svolgere le attività in loco alla fine di ogni modulo, una volta completato il test del modulo; oppure

Eseguire tutte le attività in loco una volta completata la formazione online.

La prima opzione consente ai discenti di mettere in pratica le conoscenze e le competenze apprese con un maggior grado di precisione e di alternare i metodi di apprendimento.

La seconda opzione consente ai discenti di mettere insieme le competenze e le conoscenze acquisite in tutti i moduli e di applicarle alle attività.

Si noti che, sebbene i moduli siano organizzati per competenze, alcuni compiti o attività possono richiedere una varietà di competenze e conoscenze.

Linee guida per le attività pratiche in loco

Strumento di autovalutazione e sua applicazione al processo di follow-up:

Prima di avviare le attività in loco, valutare la progressione dei discenti dall'inizio del corso di formazione.

Come indicato in precedenza, la piattaforma di e-learning fornisce un modulo di autovalutazione. Chiedere ai discenti di compilarlo nuovamente dopo aver superato i test online. A seconda delle risposte fornite, è possibile effettuare ulteriori valutazioni per confermare le autovalutazioni degli allievi. Queste includono:

- Una sessione di osservazione con operatori addetti all'accoglienza
- Un colloquio per verificare se i discenti sono effettivamente in grado di mettere in pratica le competenze che affermano di aver acquisito.

Se ci sono dubbi sull'acquisizione di una competenza o sul raggiungimento di un obiettivo di apprendimento, assicurarsi di includerli nel programma di attività che si sta per implementare.

Progettazione di un programma di attività

Ogni modulo comprende una serie di attività pratiche che devono essere eseguite dal discente. Ciascuna di queste attività valuta uno o più

obiettivi di apprendimento e le relative competenze. I risultati della valutazione consentono ai formatori di determinare quali obiettivi sono stati raggiunti e quali competenze sono state acquisite o devono essere ulteriormente sviluppate.

Conduzione dell'attività:

Alcune attività devono essere svolte con il formatore, altre senza, alcune in gruppo e altre individualmente.

Per molte di esse sono stati forniti materiali didattici (come giochi di carte, scenari di gioco di ruolo, esempi di richieste degli utenti, ecc.). Questi materiali sono stati progettati sulla base dell'ambiente di lavoro dei partner del progetto. Si possono utilizzare così come sono o si possono sviluppare esempi adattati al proprio ambiente di lavoro. Il meccanismo pedagogico rimane lo stesso.

Valutazione

Durante l'attività, osservare gli atteggiamenti, le reazioni e le scelte dei discenti. Col fine di fornire un valido aiuto, abbiamo ideato una scheda di valutazione dell'attività pratica composta da quanto segue:

- Una scheda di osservazione
- Un modello di programma di attività
- Una scheda di valutazione

[Cliccare qui per scoprire la SCHEDA DI VALUTAZIONE](#)

Per aumentare il valore pedagogico di queste attività , incoraggiare la valutazione tra pari. Questa è già stata proposta per alcune attività, ma si possono sviluppare i propri metodi per metterla in atto.

4. Quadro di certificazione

Valutazione della formazione online

Una volta completato il corso di e-learning, i discenti possono ottenere il primo livello della certificazione. Nel corso dello svolgimento del modulo e al termine del suo completamento, i discenti hanno la possibilità di effettuare autovalutazioni e fornire feedback.

Valutazione del modulo:

Per completare il modulo, i discenti devono superare il **test di 10 domande a scelta multipla** presente sulla piattaforma. Il punteggio del test, insieme ai voti assegnati per il completamento degli esercizi, determina l'assegnazione del distintivo per il modulo.

In caso di insuccesso al primo tentativo, i discenti hanno a disposizione **un numero illimitato di tentativi** per superare il test, per il quale **è richiesto un** punteggio minimo del 70%.

I discenti riceveranno un distintivo al completamento di ogni modulo.

I distintivi del modulo

Il distintivo per ogni modulo corrisponde al relativo titolo:



Modulo A
Accoglienza e informazioni
ai visitatori



Modulo B
Gestione di un pubblico
eterogeneo



Modulo C
Gestione dei conflitti



Modulo D
Capacità organizzative e
di gestione dei progetti



Modulo E
Gestione dello
spazio



Modulo F
Competenze tecniche e
digitali

Valutazione finale:

Una volta completati tutti e sei i moduli e guadagnati tutti i distintivi, i discenti possono sostenere il **test finale** che porta al conseguimento di **un primo certificato di completamento**.

Il discente può tentare di sostenere questo test per un **massimo di 3 volte**. Per superarlo è richiesto un punteggio minimo del 70%. Dopo aver completato il test, i discenti hanno accesso al loro punteggio e alle eventuali risposte sbagliate. Una volta superato il test finale, i discenti riceveranno il certificato di completamento del corso online.

Una volta completato con successo il corso online e acquisiti tutti i distintivi, i discenti riceveranno il seguente certificato:



Formazione in loco

Il secondo livello di certificazione per il corso DESK RESET è condotto in loco e supervisionato da un formatore, come specificato nella Sezione 3 "Attività in loco".

I formatori sono responsabili delle attività pratiche e del processo di valutazione e assegnazione dei punteggi. Devono utilizzare la scheda di valutazione fornita sulla piattaforma di e-learning. Una volta che tutte le competenze sono state valutate, i formatori devono compilare un modulo nella piattaforma.

I discenti devono ottenere un punteggio minimo di 2,8/4 per ottenere la certificazione. Una volta inseriti i punteggi nella piattaforma e approvati dal formatore, i discenti ricevono un certificato di completamento via e-mail.

Per ulteriori informazioni sulla procedura di valutazione, consultare il Quadro di certificazione.

[Cliccare qui per scoprire il QUADRO DI CERTIFICAZIONE](#)

5. Come utilizzare la piattaforma

In questa sezione spiegheremo come sfruttare al meglio la piattaforma di e-learning. Prima di tutto, daremo un'occhiata a quanto concerne il discente: le diverse sezioni, le fasi successive necessarie per completare un modulo e i consigli utili su come i discenti possono migliorare la loro esperienza della piattaforma.

In secondo luogo, ci concentreremo sul formatore: come monitorare i progressi del discente, consigli utili su come facilitare il processo di valutazione, ecc.

Linee guida dei corsi online per i discenti

Ti diamo il benvenuto al corso online Desk Reset! Siamo lieti di averti tra noi. Questa guida ti aiuterà a orientarti, a capire la struttura del corso e a sfruttare al meglio la tua esperienza di apprendimento.

Per assicurarti di ricevere i materiali e le istruzioni del corso nella tua lingua preferita, seleziona la tua lingua dal menu situato nell'intestazione del corso.

Il corso online Desk Reset è disponibile in 5 lingue:



Francese



Olandese



Greco



Italiano



Inglese

Punto di partenza

Prima di accedere ai contenuti del corso, completa il questionario di autovalutazione "Punto di partenza" presente nel modulo "Introduzione".

Questo questionario è stato ideato per aiutarti a riflettere sulle tue attuali competenze e fornisce una base per impostare gli obiettivi di apprendimento personali del corso.

Dashboard > My training courses > DRT



Course content



Course info

STARTING POINT

 STARTING POINT

STARTING POINT

To do: Student must submit this questionnaire to complete it

SELF EVALUATION FORM

 Print Blank

Before starting the course, reflect on your previous experience as a Desk Receptionist, and answer the following self-assessment questions.

1 * Do you feel competent in performing the behaviors listed below?

For each item choose one of the following answers:

- Yes
- More Yes than No
- More No than Yes
- No duties

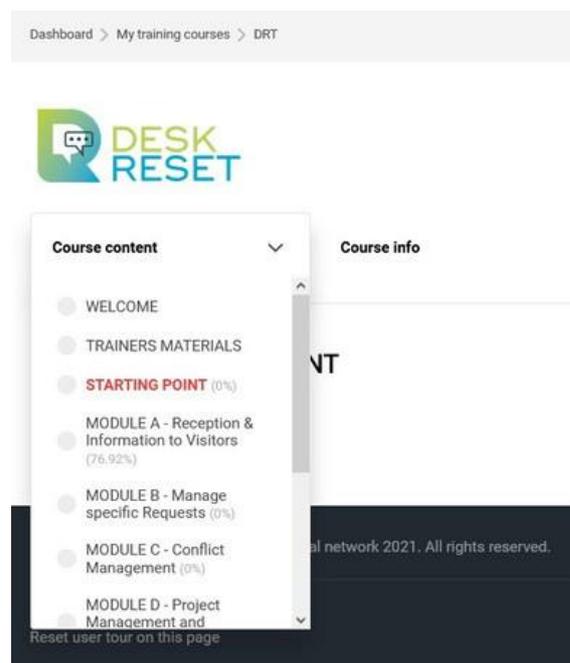
Greet visitors in person, on the telephone, or digitally.
Offer services tailored to the needs of end users.
Respect the structure of the interview.
Respect privacy rules.
Adopt appropriate behaviors to foster a relationship of trust.
Rephrase the user's request and validate mutual understanding.
Use different types of questions and reformulations.

	Yes	More Yes than No	More No than Yes	No
<input type="radio"/>				
<input type="radio"/>				
<input type="radio"/>				
<input type="radio"/>				
<input type="radio"/>				
<input type="radio"/>				
<input type="radio"/>				

Navigazione nel corso

Dopo aver completato la valutazione del Punto di partenza, utilizza il menu **Contenuto del corso** per esplorare i vari moduli.

Anche se consigliamo di seguire la sequenza dei moduli per un approccio strutturato, hai la possibilità di esplorare qualsiasi modulo fin dal primo giorno e di riconsultarlo a seconda delle tue necessità.



Clicca sul segno "+" sotto il titolo del modulo per avere accesso a informazioni utili per pianificare il tuo percorso di apprendimento. Questo include gli esiti di apprendimento, che delineano i risultati che otterrai completando il modulo e il tempo stimato necessario per completarlo, per aiutarti a gestire il tuo tempo di studio in modo efficace.

MODULE A - Reception & Information to Visitors

Learning Outcomes: +

MODULE A - Reception & Information to Visitors

Learning Outcomes: -

- Greet visitors in person, on the telephone, or digitally.
- Offer services tailored to the needs of end users.
- Respect the structure of the interview.
- Respect privacy rules.
- Adopt appropriate behaviors to foster a relationship of trust.
- Rephrase the user's request and validate mutual understanding.
- Use different types of questions and reformulations.

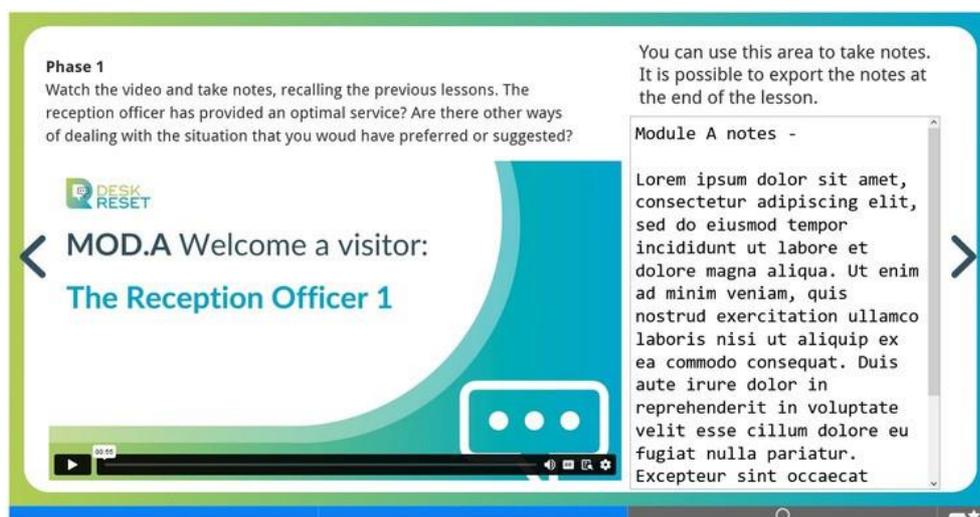
Ogni modulo è progettato per essere indipendente dagli altri, consentendoti di avanzare al tuo ritmo. Ecco cosa puoi aspettarti da ciascun modulo:

- **Introduzione:** Inizia con una panoramica dei contenuti e dei principali argomenti trattati nel modulo;
- **Videolezioni:** Guarda video coinvolgenti che spiegano i concetti chiave e forniscono approfondimenti visivi;
- **Attività di apprendimento:** Metti in pratica il tuo apprendimento attraverso attività interattive;
- **Materiali di lettura:** Leggi testi supplementari per una comprensione più approfondita.

Presa di appunti

Alcuni video e presentazioni includono una funzione di presa d'appunti personale, che puoi usare per annotare i punti chiave o i tuoi pensieri. Prendere appunti è facoltativo, ma può essere molto utile.

Assicurati di scaricare i tuoi appunti alla fine di ogni attività, poiché la piattaforma non li registrerà né le archiverà. Assicurati di averli salvati sul tuo dispositivo per un riferimento futuro.



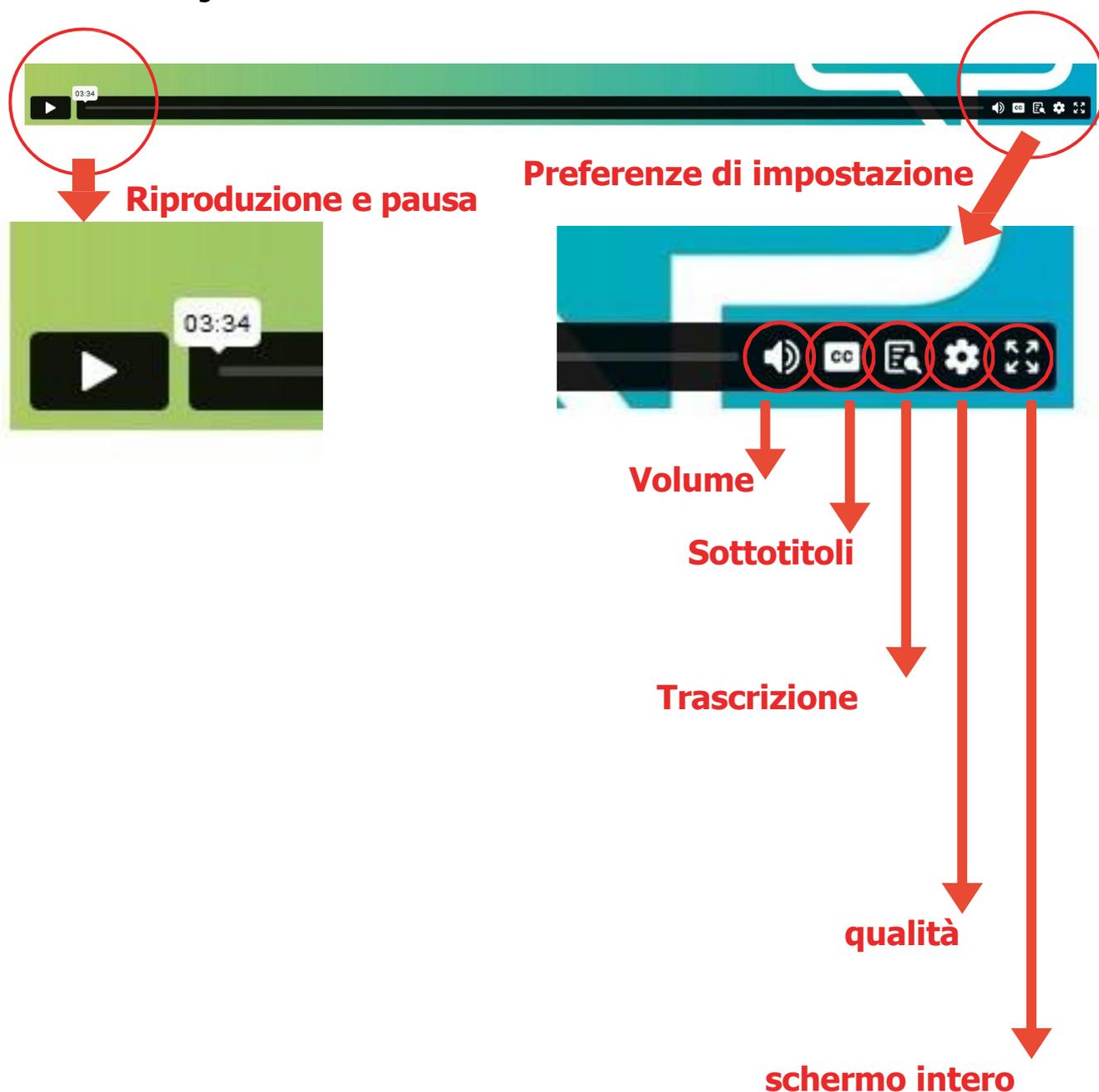
The screenshot displays a learning module interface. On the left, a video player shows a slide titled "MOD.A Welcome a visitor: The Reception Officer 1" with a "DESK RESET" logo. The video player has a play button and a progress bar. On the right, a text area contains the instruction: "You can use this area to take notes. It is possible to export the notes at the end of the lesson." Below this is a scrollable text box titled "Module A notes -" containing placeholder text: "Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat".

Export notes

Controlli video

Durante la visione dei video, hai a disposizione diversi controlli.

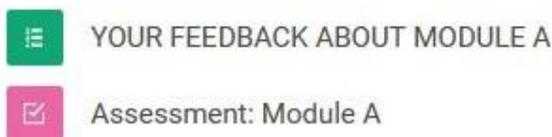
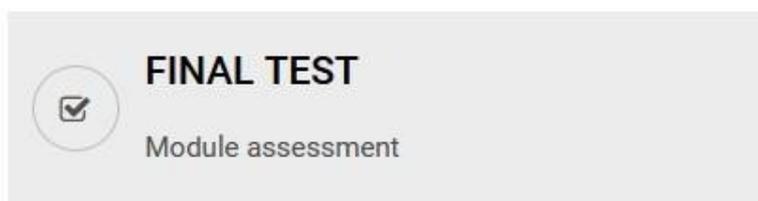
- **Preferenze di impostazione:** Regola le impostazioni video in base alle tue preferenze di visione, come il volume, i sottotitoli e la velocità di riproduzione.
- **Pausa e riproduzione:** Utilizza questi pulsanti per mettere in pausa il video, se necessario, e riprendere la riproduzione quando vuoi continuare.
- **Modalità a schermo intero:** Passa a schermo intero per una migliore esperienza visiva. Facendo clic sul pulsante una seconda volta, torni alla vista originale e continui l'attività.



Valutazione del modulo

Alla fine di ogni modulo sono presenti due questionari:

- **Il questionario di feedback del modulo raccoglie i tuoi feedback sul contenuto e sull'erogazione del modulo.**
- Dopo aver inviato il tuoi feedback, potrai accedere alla **Valutazione**. Questo quiz verifica la tua comprensione dei contenuti del modulo ed è necessario per ottenere il distintivo del modulo. Ottieni un voto sufficiente per ricevere il distintivo e tenere traccia dei tuoi progressi durante il corso!



Valutazione del corso

Dopo aver completato tutti i moduli, vai alla **sezione** Valutazione. Questa sezione finale comprende due questionari:

- L'obiettivo dell'**Autovalutazione del miglioramento percepito** è quello di riflettere sui progressi compiuti durante il corso rispetto alla **Valutazione del punto di partenza**.

ASSESSMENT



- ◆ La **Valutazione finale** è un test globale sulla comprensione complessiva del materiale del corso. La valutazione finale sarà disponibile solo dopo aver completato tutti i moduli precedenti del corso.

ASSESSMENT



 PERCEIVED IMPROVEMENT

 Final Assessment

Certificati

Dopo aver completato la valutazione finale, il **Certificato di completamento** delle attività online sarà disponibile per il download. Se hai completato anche il programma in loco associato, ti verrà rilasciato il **Certificato finale di competenza**.



 FINAL ONLINE CERTIFICATE

 Not available unless:

- The activity **PERCEIVED IMPROVEMENT** is marked complete
- The activity Final Assessment is complete and passed

 FINAL CERTIFICATE OF COMPETENCIES

 Not available unless: The activity Hands-on Activities Assessment is marked complete

Istruzioni per i formatori

Quando si accede al corso come formatore, è possibile:

- 1. Scaricare le attività pratiche** da utilizzare durante le sessioni di formazione in loco.
- 2. Scaricare il Manuale del formatore** come riferimento.
- 3. Monitorare il completamento delle attività** da parte dei discenti iscritti al proprio gruppo.
- 4. Caricare le schede di osservazione e valutazione** per consentire ai discenti di ricevere il Certificato di competenza.

Importante: Solo i formatori hanno accesso a quest'area dedicata. Gli altri partecipanti non possono accedervi.

Valutazione delle attività pratiche

I partecipanti non devono inviare direttamente il lavoro del corso relativo alle attività pratiche. Tuttavia, per caricare le valutazioni e rilasciare i certificati:

Fare clic su "**Visualizza tutti gli invii**" per aprire l'elenco dei partecipanti.

Hands-on Activities Assessment

Receive a grade Receive a passing grade

Assessment validation tool for trainers:

When a participant reaches a positive result in the assessment of the Hands-on Activities, select 'Competence verified' and upload the assessment sheet using this tool.

Please remember to save.

After some minutes the Competence Certificate will be ready to be downloaded by the participant.

[Link to Assessment Sheet to be printed before the training](#)

View all submissions

Grade

Per assegnare un Certificato di competenza, fare clic su **Voto** accanto al nome del partecipante. Si aprirà l'interfaccia di valutazione.

Select	User picture	First name / Last name	Email address	Status	Grade
<input type="checkbox"/>		Admin ETRAINING	st@learningdigital.eu		Grade

Nel menu a tendina alla voce **Nessun voto**, selezionare **Competenza verificata**.

Submission

This assignment does not require you to submit anything online

Not graded

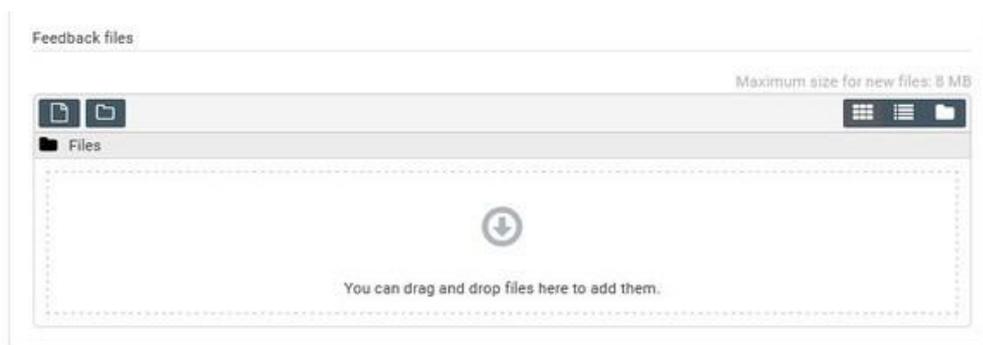
Student cannot edit this submission

▶ Comments (0)



Caricare le prove delle competenze acquisite (ad esempio, schede di osservazione, relazioni) nella sezione **File di feedback**.

Nota: I discenti non potranno visualizzare questi documenti. Si tratta di documenti di supporto a verifica dell'acquisizione del Certificato di competenza.



Notify student ?

Save changes

Save and show next

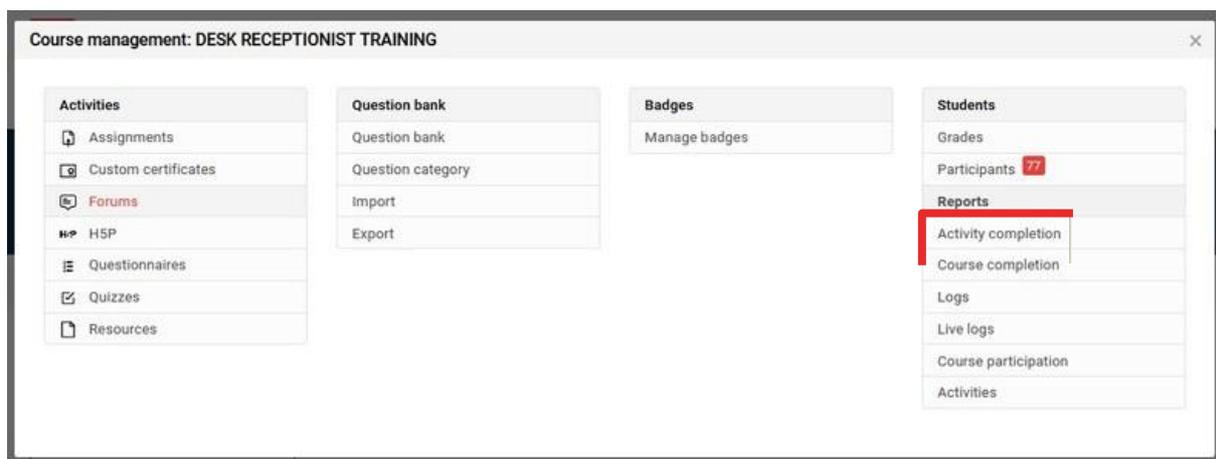
Reset

Cliccare su **Salva modifiche** per tornare all'elenco dei discenti, oppure su **Salva e mostra successivo** se si desidera passare al discente successivo nell'elenco.

Monitoraggio dei progressi del discente

Per controllare il report di completamento dell'attività:

1. **Cliccare sull'icona dell'ingranaggio** nell'angolo in alto a destra della pagina principale del corso.
2. **Selezionare Report di completamento attività** per visualizzare un riepilogo dei tassi di completamento.



Per un report più dettagliato:

1. Selezionare **Voti** dal menu del corso.
2. Nel menu a discesa, selezionare **Report dei voti** per accedere a ulteriori dettagli sulle prestazioni dei discenti.



Istruzioni passo passo per la richiesta di una nuova area di corso (per i formatori)

Accesso

Immettere il nome utente e la password, quindi fare clic su "Accedi".

Selezionare la lingua (se richiesto).

Se non è già stato fatto, selezionare la lingua desiderata.

Accedere all'elenco dei corsi

Fare clic sul menu principale e selezionare "Tutti i corsi di formazione" per visualizzare i corsi disponibili.

Richiesta di corso Desk Reset

La richiesta di corso è disponibile per tutti e si presenta sotto forma di questionario.

Una volta approvata la richiesta:

- verrà creato un gruppo apposito con un codice di accesso unico;
- al richiedente verrà assegnato il ruolo di formatore del corso;
- verrà fornita una guida metodologica per formatori.

Il richiedente dovrà fornire una **prova della sua identità** e del suo ruolo presso il suo posto di lavoro. Assicurarsi di avere questi documenti a portata di mano prima di rispondere al questionario.

Notifica di approvazione e codice di accesso:

- Le notifiche di approvazione e i codici di accesso saranno inviati via e-mail.
- Per la corrispondenza saranno accettati solo gli indirizzi e-mail istituzionali.

Accordo di partecipazione

Per richiedere una nuova area di corso per sé e per i relativi discenti, è necessario accettare i termini e le condizioni di partecipazione indicati. Il questionario raccoglie informazioni personali per impostare il profilo del formatore. Desk Reset utilizzerà queste informazioni per:

- Create un corso dedicato per il quale il richiedente fungerà da formatore.
- Assegnare al richiedente il ruolo di formatore ai fini della gestione tecnica e della comunicazione con i partecipanti al corso.

Inviando il questionario, il richiedente autorizza Desk Reset a contattarlo via e-mail in merito alla procedura di richiesta.

Password del corso

Dopo l'approvazione, verrà inviata una password da condividere con i discenti per consentire loro di accedere al corso. Questa password non deve essere pubblicata online e deve essere condivisa solo personalmente sotto la propria responsabilità.

Responsabilità del formatore e accesso ai dati

In qualità di formatore sulla piattaforma, il richiedente avrà accesso parziale ai dati dei discenti per monitorare la partecipazione. È importante tenere a mente che i dati dei discenti sono riservati e protetti dalla legge e i contenuti e le comunicazioni dei discenti sono protetti dalle leggi sul copyright.

È fatto divieto di utilizzare le informazioni di contatto dei discenti o gli strumenti del corso per scopi commerciali o attività non correlate.

È necessario accettare i termini e le condizioni selezionando la casella di controllo, quindi fare clic su "Pagina successiva".

Dati personali

Nella pagina successiva, selezionare il tipo di documento di identificazione che si desidera utilizzare. Verrà chiesto di indicare il luogo e la data di rilascio del documento d'identità, il nome, cognome e l'organizzazione per cui si lavora.

È possibile scegliere tra due opzioni di verifica:

a) Processo rapido: Se si dispone di un'e-mail associata al proprio posto di lavoro per la conferma.

b) Processo alternativo: Se non si dispone di tale e-mail, bisogna inviare una copia di un documento a conferma del proprio ruolo (ad es. l'accreditamento o il contratto).

Una volta completati tutti i passaggi, cliccare su "Invia il questionario".

6. Regole di riservatezza

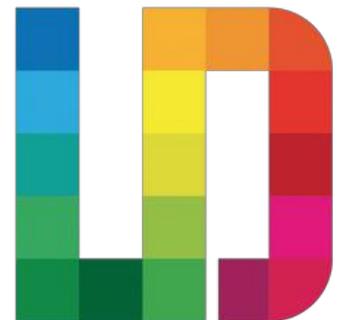
Gli utenti che accedono alla piattaforma di apprendimento elettronico sono tenuti ad accettare la politica di riservatezza del Réseau International des Cités des métiers.

Il **Réseau International des Cités des métiers** è responsabile del processo di gestione dei dati e gli unici usi autorizzati di questi dati sono quelli specificati nell'informativa sulla privacy.

Learning Digital, in qualità di responsabile del trattamento dei dati, è responsabile di garantire l'implementazione di soluzioni tecniche adeguate e aggiornate per proteggere i dati e prevenire perdite o violazioni degli stessi.

I formatori che richiedono l'attivazione di un corso specifico riceveranno un livello di autorizzazione più elevato, che consentirà loro di accedere ai dati relativi ai risultati della formazione, alla valutazione e alla qualità. I formatori sono responsabili della gestione di questi dati in modo corretto e in conformità con la politica di riservatezza.

Partner



Partner associati



Co-funded by
the European Union