



Esempi pratici

Corsi di lingua per la pratica professionale che aiutano il lavoro autonomo

La digitalizzazione, l'automazione e i nuovi processi organizzativi richiedono sempre maggiori competenze ai professionisti del settore produttivo. Per essere all'altezza di queste sfide, un'azienda produttrice di micromotori incoraggia i suoi collaboratori a frequentare corsi di lingua specifici per la pratica professionale. Capire le istruzioni di lavoro ricevute per iscritto o a voce è fondamentale per garantire una produzione di elevata qualità. I corsi di lingua sono ideati su misura per ogni profilo professionale e le conoscenze acquisite sono subito trasposte nella pratica quotidiana. Le doppie lezioni sono dedicate ad esempio a temi quali: la «Presentazione di strumenti di lavoro e compiti», l'«Igiene sul luogo di lavoro» oppure il «Comportamento in caso di incendio». I partecipanti sono inoltre sollecitati dall'insegnante a proporre esempi concreti di difficoltà linguistiche ricorrenti in ambito lavorativo, per potersi esercitare e avere un riscontro diretto nella loro pratica quotidiana.

Digitalizzazione nel settore farmaceutico

Nell'ambito della sua strategia di digitalizzazione, una società di produzione farmaceutica ha modificato i suoi processi di lavoro. Gli impiegati del reparto di produzione devono ora saper compilare formulari Excel e comunicare via posta elettronica. Ogni dipendente è stato dotato di un indirizzo e-mail per lo scambio futuro di informazioni.

Per i 250 collaboratori interessati, ancora alle prime armi con il computer, sono stati ideati corsi da 20 lezioni che si svolgono subito prima o subito dopo il cambio del turno. I partecipanti imparano a utilizzare funzioni informatiche di base e programmi per lo svolgimento di mansioni quotidiane, in linea con i nuovi processi di lavoro.

Industria 4.0 nell'ingegneria meccanica

Il settore dell'ingegneria meccanica sta attraversando una fase di rapida trasformazione per poter rimanere competitivo in un mondo sempre più digitale e un mercato sempre più globale. A questo proposito, ai lavoratori vengono richieste competenze TIC sempre maggiori. Circa 400 collaboratori – soprattutto tecnici o specialisti del montaggio, della logistica, ma anche persone non qualificate – vengono formati in corsi di 20 lezioni sulle funzioni basilari di Outlook e Excel. Il 25 % dei partecipanti ha più di 50 anni. Il personale delle risorse umane, i responsabili dei team e gli operatori della formazione hanno elaborato insieme i contenuti dei corsi basandosi sulle necessità aziendali. Sono stati impiegati anche focus group e test di posizionamento.

Applicazione immediata: documentazione di processi

In un corso di 40 lezioni, 12 capigruppo attivi nel reparto produzione di un'impresa operante nel settore dei macchinari imparano a utilizzare PowerPoint per documentare i processi di loro competenza ed elaborare il materiale didattico per l'inserimento di nuovi collaboratori. Al di là delle finalità didattiche, la documentazione da elaborare è volta a ottimizzare il lavoro e facilitare il trasferimento di mansioni parziali.

Corsi organizzati da associazioni locali di categoria

Le PMI si trovano spesso confrontate a problemi simili. In collaborazione con un operatore della formazione, alcune associazioni professionali locali (elettricità, gastronomia) hanno ideato offerte corrispondenti alle necessità di settore delle PMI locali. Il corso è gratuito e offerto dall'associazione professionale locale. Per iscriversi i partecipanti devono presentare una conferma del datore di lavoro, in cui si specifichi che il corso è considerato tempo di lavoro retribuito. Durante le lezioni si cerca di rispondere alle esigenze concrete delle singole imprese.

Competenze di base in diversi ambiti

I partecipanti imparano a registrare gli appuntamenti nel calendario online, a contattare la clientela di persona o al telefono, a interpretare correttamente i dati, a informarsi sullo stato d'animo dei clienti, a capire le loro osservazioni e richieste, a elaborare stime specifiche relative al contesto lavorativo. Sono questi gli obiettivi di un corso di 40 lezioni per 6 partecipanti, offerto da un'impresa di servizi.

Lingua e scrittura

Un'impresa attiva nel settore della ristorazione collettiva ha constatato che alcuni dipendenti dispongono di competenze linguistiche inadeguate alle prestazioni richieste. Il corso permetterà ai partecipanti di capirsi e conversare il più fluidamente possibile con la clientela, di leggere comunicazioni e istruzioni e registrare per iscritto gli ordini dei clienti. Durata del corso: 40 lezioni.

Comunicazione per la logistica

I conducenti attivi nel settore della logistica non devono solo guidare, ma anche contattare la clientela personalmente e telefonicamente, farsi capire, trasmettere brevi indicazioni, compilare moduli specifici, prendere appuntamenti, gestire un sistema d'informazione interno e, in situazioni particolari, annotare importanti informazioni e trasmetterle telefonicamente e per iscritto a chi di dovere. Per consentire loro di acquisire queste competenze, un'impresa di logistica ha ideato insieme a un operatore della formazione un corso su misura per 9 persone.

Comunicazione con i clienti e all'interno del team

Il corso si rivolge a 12 addetti alla cucina e ai servizi in sala. I partecipanti imparano a ricevere richieste e ordini degli ospiti, a porre domande e dare risposte e, a seconda delle circostanze, a fornire spiegazioni complementari, a comunicare al telefono e ricevere prenotazioni, a capire e conoscere il menu, a interessarsi ai clienti, a padroneggiare un vocabolario tecnico-gastronomico, a conoscere gli strumenti della cucina e, non da ultimo, a imparare strategie di calcolo veloce per semplici addizioni e sottrazioni al momento di incassare i soldi. Il corso dura 40 lezioni.

Nuovi processi e comunicazione con i superiori

Il corso si rivolge ai dipendenti di un'impresa di pulizia. I partecipanti imparano a rispondere a reclami, domande e richieste di superiori in modo sicuro e consono al contesto professionale, a esprimersi correttamente in materia di assenze con il datore di lavoro, a capire e rispettare i nuovi processi, a saper riconoscere messaggi d'errore nei macchinari e adottare le apposite misure, a conoscere i materiali, gli strumenti e i prodotti utilizzati sul luogo di lavoro, a capire i moduli di competenze del personale e ad affrontare un colloquio di qualifica.

Un importante passo verso la digitalizzazione

Nei prossimi due anni una grande azienda di orologi intende rinnovare il proprio processo di montaggio. Gli addetti al montaggio dovranno saper fornire informazioni sulla loro attività e scaricare da SAP gli estratti relativi al loro lavoro. Per accompagnare gli impiegati in questo processo verso la digitalizzazione, l'azienda offre un corso di base in informatica (accensione e spegnimento del computer, utilizzo della tastiera e del mouse, strutturazione delle cartelle), integrato da un approfondimento sulla registrazione vera e propria dei dati nei moduli SAP. Il corso dura 33 lezioni ed è rivolto a circa 100 dipendenti.