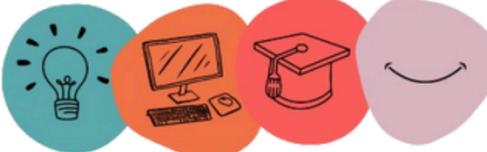


# Abbatere le barriere: potenziare le competenze degli SNL per il successo nel settore dell'ospitalità attraverso le micro-credenziali.

UPWORK 



**Cofinanziato  
dall'Unione europea**

Cofinanziato dall'Unione Europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.  
NUMERO DI ACCORDO 2023-1-DK01-KA220-VET-000158722

# Contenuto

1. Introduzione al progetto
2. Metodologia
3. Micro-credenziali e Open Badge
4. Curriculum
5. Percorsi formativi
6. Il fenomeno dell'abbandono scolastico  
analizzato attraverso l'analisi SWOT.
7. Collegamenti interattivi



Cofinanziato  
dall'Unione europea

UPWORK

# Il progetto

Il diritto al lavoro e all'occupazione è un diritto umano fondamentale sancito dalla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità (comprese le persone con disabilità mentali). Analogamente, il Pilastro UE dei diritti sociali riconosce il diritto delle persone con disabilità all'inclusione, comprendendo l'accesso all'istruzione, alla formazione professionale e alle opportunità di apprendimento permanente. La comunicazione della Commissione Europea (CE) sul raggiungimento dello Spazio Europeo dell'Istruzione entro il 2025 mira a sviluppare un approccio europeo alle micro-credenziali, per ampliare le opportunità di apprendimento e rafforzare il ruolo delle istituzioni di istruzione superiore e degli enti di formazione professionale (VET) nell'istruzione permanente. La CE raccomanda agli Stati membri di adattare le micro-credenziali per potenziare sia l'istruzione formale che non formale, sostenendo l'apprendimento permanente dei cittadini Europei.

Il progetto UPWORK propone di offrire ai gruppi vulnerabili, quali individui con difficoltà mentali, persone affette da depressione e disoccupati di lungo periodo, metodi innovativi e alternativi per la formazione e la riqualificazione, al fine di consentire loro di avere una vita significativa. Il progetto impiega micro-credenziali per sostenere questi studenti vulnerabili.



**Cofinanziato  
dall'Unione europea**

**UPWORK**

Il progetto svilupperà un curriculum flessibile per insegnanti di formazione professionale (VET) destinato a gruppi vulnerabili nei settori della gestione di eventi e dell'ospitalità, integrando apprendimento in aula e digitale, job shadowing e formazione sul posto di lavoro. Questo curriculum comprende le competenze trasversali necessarie per un insegnamento efficace ai gruppi target, oltre alle competenze tecniche che questi ultimi dovrebbero acquisire per accedere al mercato del lavoro. Inoltre, sarà elaborato un programma formativo chiaro e coinvolgente, come la formazione sul posto di lavoro e il job shadowing, in collaborazione con potenziali datori di lavoro. Infine, il progetto realizzerà un sistema Europeo di micro-credenziali basato sugli Open Badge per il riconoscimento delle competenze e abilità dei gruppi vulnerabili nella gestione di eventi e nei settori alberghiero e della ristorazione. Gli insegnanti di formazione professionale saranno formati su come preparare i propri studenti e su quali competenze focalizzarsi affinché possano acquisire le micro-credenziali.

UPWORK è un'iniziativa Erasmus+ che coinvolge un consorzio di sei organizzazioni di Istruzione e Formazione Professionale (IFP) e ONG provenienti da Danimarca, Grecia, Italia, Polonia e Spagna.



**Cofinanziato  
dall'Unione europea**



# Partner



- **FO-Aarhus** (Associazione per l'educazione degli adulti) è un'organizzazione non governativa senza scopo di lucro. Fondata nel 1973, offre corsi di apprendimento non formale per adulti ai cittadini di Aarhus. Il Consiglio di Amministrazione è composto da rappresentanti del settore privato, della pubblica amministrazione e dei settori dell'istruzione formale e professionale. FO-Aarhus si specializza nell'educazione non formale per adulti e giovani, rivolta al pubblico in generale, e in programmi che supportano i gruppi svantaggiati – come immigrati, disoccupati, persone con difficoltà di apprendimento, dislessici e individui con problemi mentali – nel migliorare la loro qualità di vita e nell'integrarsi (o reintegrarsi) nella società e nel mercato del lavoro. L'obiettivo è rafforzare le competenze personali, sociali e professionali dei partecipanti, fungendo da trampolino di lancio verso la rieducazione, il reinserimento nel mercato del lavoro o la formazione continua.
- Il **Consorzio Scuola, Comunità e Impresa** (CSCI) è un'agenzia di formazione professionale certificata UNI EN ISO 9001:2015 e autorizzata dalla regione Piemonte. Fondato come una collaborazione tra aziende private, istituti scolastici, università e servizi pubblici in Italia, Ungheria, Romania e Spagna, il consorzio si dedica allo sviluppo delle risorse umane e professionali. Il CSCI propone programmi di formazione e aggiornamento per lavoratori e disoccupati, con particolare attenzione all'inclusione sociale, al dialogo interculturale e allo sviluppo della forza lavoro. Le sue attività comprendono la formazione sulle competenze trasversali, corsi tecnici, ricerca sulle nuove tecnologie nell'istruzione, azioni di mobilità e formazione per insegnanti. Operando nel Nord Italia, in particolare a Novara e Milano, il consorzio ha avuto un ruolo cruciale nell'affrontare sfide quali la disoccupazione, la migrazione e gli effetti socioeconomici del COVID-19. Il CSCI si dedica anche all'educazione degli adulti e all'internazionalizzazione, valorizzando la creatività e le arti a sostegno dei gruppi svantaggiati, avvalendosi di uno staff di 14 professionisti e di una rete di scuole e università.



Cofinanziato  
dall'Unione europea



# Partner



- **Oloklirosi** è un centro di apprendimento permanente certificato in Grecia, accreditato da EOPPEP e dal Ministero dell'Istruzione. Fornisce formazione professionale, consulenza e servizi imprenditoriali a disoccupati, gruppi vulnerabili e dipendenti, al fine di migliorare le loro competenze e opportunità lavorative. Nel 2018 ha istituito il centro educativo Erasmuslearn, specializzato nella formazione di educatori e nella partecipazione a progetti Erasmus+. In cinque anni, ha formato oltre 800 educatori in tutta Europa attraverso i suoi programmi di mobilità. Oloklirosi collabora con scuole, centri di formazione professionale e aziende in Grecia e in Europa, offrendo formazione e tirocini in vari settori, tra cui informatica, commercio, ospitalità e gastronomia.



- **La Fondazione STELLA VIRIUM** per lo sviluppo delle qualifiche è stata istituita nel 2013 a Cracovia, in Polonia, con l'obiettivo di sostenere e promuovere lo sviluppo continuo delle persone. La fondazione si dedica a progetti di apprendimento permanente, che includono l'aggiornamento professionale, la riqualificazione, e il supporto all'adattamento di individui a rischio di esclusione sociale e occupazionale a causa di caratteristiche di diversità. Risponde alle attuali esigenze dei mercati del lavoro in continua evoluzione, abbracciando la diversità attraverso l'inclusione sociale e lavorativa, offrendo soluzioni adattive e assistenziali, spesso basate sul volontariato dei dipendenti, e promuovendo la DE&I (Diversità e Inclusione) all'interno delle organizzazioni.



Cofinanziato  
dall'Unione europea



# Partner



- L'**Associazione Soro Tori ETS**, istituita nel 2006 a Villa San Sebastiano Nuova (Tagliacozzo, Italia), opera in un' area rurale e svantaggiata. Gestisce progetti finanziati dall'Unione Europea, come Erasmus+, e collabora con partner europei su iniziative destinate a giovani e adulti. Nel 2012, ha contribuito a un progetto premiato in collaborazione con Croazia e Ungheria. L'associazione promuove inoltre opportunità per la comunità, organizzando conferenze internazionali e sostenendo l'integrazione, l'inclusione sociale, la promozione culturale e il supporto alle famiglie, come delineato nella sua missione.



- **Gureak** integra le persone con disabilità nel mondo del lavoro dal 1975, impiegando quasi 6.000 lavoratori. In qualità di centro per l'impiego unico nel suo genere e senza scopo di lucro, crea opportunità di lavoro sostenibili diversificando nei settori industriale e dei servizi, tra cui automotive, elettronica, marketing, pulizie, ristorazione e altri. La divisione "Gureak Itinerary" progetta percorsi di impiego attraverso consulenza e formazione, mentre il Centro di Formazione e Sviluppo offre formazione specializzata per persone con disabilità e per le aziende che le assumono. Gureak propone corsi di formazione professionale flessibili in settori come giardinaggio, lavoro d'ufficio e ristorazione, focalizzandosi sull'apprendimento pratico in ambienti simulati. Inoltre, sviluppa metodi di formazione innovativi utilizzando strumenti digitali per migliorare l'efficacia.



Cofinanziato  
dall'Unione europea



# Introduzione alla metodologia

Nell'ambito delle attività del progetto UPWORK, sono stati organizzati **due focus group** per ciascun paese al fine di sviluppare una metodologia efficace per l'insegnamento a studenti con bisogni speciali nei settori dell'ospitalità e della gestione di eventi.

Queste discussioni miravano a evidenziare **le migliori pratiche, le sfide e i miglioramenti** necessari nell'ambito dell'istruzione speciale e della formazione professionale.

Due gruppi principali hanno offerto preziose prospettive:

- **Insegnanti e operatori educativi** – professionisti esperti nell'educazione di studenti con bisogni speciali – hanno condiviso le loro metodologie, le sfide affrontate e le raccomandazioni per un coinvolgimento più efficace.
- **Studenti con bisogni speciali:** gli studenti hanno fornito informazioni dirette riguardo alle loro esperienze di apprendimento, ai metodi di insegnamento preferiti e alle difficoltà incontrate nell'istruzione e nella formazione professionale.



Focus group danese con SNL



Focus group danese con insegnanti e operatori educativi

## Struttura:

1. *Competenze e conoscenze sociali per gli educatori che lavorano con studenti con bisogni speciali.*
2. *Competenze sociali e professionali necessarie per SNL.*
3. *Open Badges e micro-credenziali.*



Cofinanziato  
dall'Unione europea

UPWORK 

# Competenze e conoscenze sociali per gli educatori



Per quanto concerne **le conoscenze sociali, le abilità e le strategie didattiche** che promuovono il coinvolgimento e la formazione degli studenti con bisogni speciali per un inserimento lavorativo di successo, gli insegnanti e gli operatori che si dedicano a tali studenti dovrebbero focalizzarsi su:

- Sviluppo di competenze e abilità sociali fondamentali: è cruciale che gli educatori acquisiscano competenze sociali fondamentali come la comunicazione efficace, il lavoro di squadra e l'assistenza al cliente.
- Esperienze pratiche: le strategie educative privilegiano le esperienze pratiche che sviluppino competenze relazionali e di socializzazione attraverso interazioni nel mondo reale, assistendo gli SNL nella comprensione e nell'interpretazione delle esigenze del contesto lavorativo.
- Approcci formativi personalizzati: riconoscendo la diversità degli studenti con bisogni speciali, la formazione è personalizzata per rispondere a vari livelli di indipendenza, funzionamento intellettuale e capacità comunicative.
- Utilizzo di piani educativi individualizzati (PEI): i PEI, inclusi tirocini e apprendistati, sono impiegati per fornire esperienze concrete, specifiche e pertinenti, migliorando sia lo sviluppo delle competenze sia la sicurezza degli SNL.



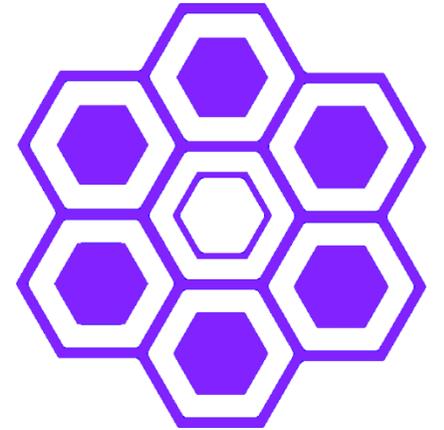
© Immagine IA di Canva



Cofinanziato  
dall'Unione europea

UPWORK

# Competenze e conoscenze sociali per gli educatori



- Integrazione della tecnologia: gli strumenti tecnologici sono utilizzati per favorire l'indipendenza e consentire una gestione progressiva delle attività, potenziando le competenze pratiche e sostenendo l'esecuzione autonoma dei compiti.
- Metodi di insegnamento interattivi e dinamici: tali metodi comprendono l'apprendimento tra pari e il gioco di ruolo, fondamentali per coinvolgere gli SNL, accrescere l'autostima e applicare attività del mondo reale in un contesto di supporto.
- Approcci multisensoriali: per rendere l'apprendimento accessibile e coinvolgente, si dovrebbero adottare strategie multisensoriali che integrano elementi visivi, uditivi e cinestetici, facilitando così l'elaborazione delle informazioni attraverso molteplici sensi.



© Immagine IA di Canva



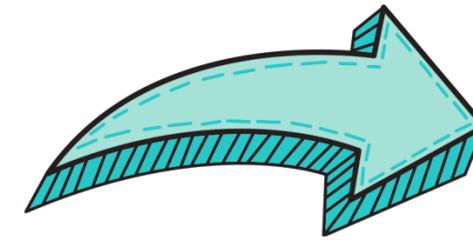
© Immagine IA di Canva



Cofinanziato  
dall'Unione europea

UPWORK 

# Competenze e conoscenze sociali per gli educatori



- Pratica nel mondo reale e ambienti simulati: gli SNL possono essere integrati in contesti controllati che riproducono scenari di vita reale, favorendo lo sviluppo di competenze tecniche e interazioni sociali fondamentali per la preparazione al mondo del lavoro.
- Valutazione e feedback costante: è fondamentale monitorare regolarmente i progressi attraverso obiettivi chiari e raggiungibili, accompagnati dal feedback degli specialisti per personalizzare le strategie educative che supportano lo sviluppo sociale ed emotivo.
- Tutoraggio e supporto tra pari: questi elementi sono fondamentali per offrire una guida personalizzata, supporto emotivo e consigli pratici, assistendo gli SNL a orientarsi nelle complessità degli ambienti educativi e professionali, promuovendo un senso di comunità e appartenenza.



© Immagine IA di Canva



**Cofinanziato  
dall'Unione europea**

**UPWORK**

# Competenze sociali e professionali degli SNL per la transizione all'occupazione



Le competenze professionali rilevanti a cui gli studenti con bisogni speciali dovrebbero prestare attenzione per una transizione efficace nel mondo del lavoro comprendono:

- **Comunicazione efficace:** la capacità di comunicare in modo chiaro, preciso e comprensibile è fondamentale per un efficace scambio di informazioni nell'ambiente lavorativo.
- **Lavoro di squadra e collaborazione:** le competenze nel lavorare in team, nel contribuire con idee, nel raggiungere compromessi e nel risolvere conflitti sono fondamentali per gli SNL al fine di collaborare con successo in qualsiasi contesto professionale.
- **Il pensiero critico e la creatività:** queste competenze permettono agli SNL di affrontare problemi e di adattarsi alle sfide lavorative, favorendo un approccio innovativo e soluzioni originali.



© Immagine IA di Canva



**Cofinanziato  
dall'Unione europea**

**UPWORK**

# Competenze sociali e professionali degli SNL per la transizione all'occupazione



- Gestione del tempo e abilità organizzative: gli SNL dovrebbero focalizzarsi sulla gestione efficace del carico di lavoro e sul mantenimento della produttività per soddisfare le esigenze professionali.
- Competenze nel servizio clienti: empatia, pazienza e professionalità sono essenziali per gestire le interazioni e assicurare la soddisfazione del cliente nei settori orientati ai servizi, quali l'ospitalità, la ristorazione e la gestione di eventi.
- Attenzione ai dettagli: mantenere elevati standard qualitativi è fondamentale per garantire che i compiti siano completati con precisione e a un livello elevato.
- Competenza tecnologica: gli SNL dovrebbero avere competenze informatiche di base e la capacità di adattarsi alle nuove tecnologie, essenziali per le competenze professionali.



© Immagine IA di Canva



© Immagine IA di Canva



Cofinanziato  
dall'Unione europea

UPWORK

# Competenze sociali e professionali degli SNL per la transizione all'occupazione

- Professionalità ed etica del lavoro: qualità quali puntualità, integrità e un atteggiamento positivo sono fondamentali per promuovere un ambiente lavorativo rispettoso ed efficiente.
- Adattabilità e flessibilità: tali competenze consentono agli SNL di integrarsi in diverse culture aziendali, rispondendo in modo efficace alle richieste e alle sfide lavorative in continua evoluzione.
- Resilienza: è essenziale per supportare gli SNL nella gestione e nel superamento delle difficoltà, contribuendo al loro successo e stabilità a lungo termine nelle loro carriere.

BE  
RESILIENT!



© Immagine IA di Canva



Cofinanziato  
dall'Unione europea

UPWORK 



# Micro-credenziali e Open Badge



## Cosa sono le micro-credenziali?

Le **micro-credenziali** sono definite come “la registrazione dei risultati di apprendimento che un apprendente ha ottenuto a seguito di un limitato volume di apprendimento”.

Si tratta di **risultati di apprendimento concisi e focalizzati** che convalidano abilità, conoscenze o competenze specifiche.

Sono progettate per **integrare le qualifiche tradizionali**, fornendo un'esperienza di apprendimento flessibile e personalizzata.

## Caratteristiche fondamentali:

- Le micro-credenziali si focalizzano su **competenze specifiche** anziché su discipline accademiche generali.
- Le micro-credenziali sono concepite per essere **modulari, cumulabili e adattabili** a vari percorsi di apprendimento.
- Le micro-credenziali possono essere **riconosciute** da istituzioni e datori di lavoro per la loro rilevanza rispetto alle esigenze del settore.
- Le micro-credenziali possono essere **conseguite** attraverso piattaforme online, università e istituti di formazione professionale.



Cofinanziato  
dall'Unione europea

UPWORK



# Micro-credenziali e Open Badge



## Benefici delle micro-credenziali

Le **micro-credenziali** rappresentano un approccio innovativo all'istruzione, garantendo agli apprendenti maggiore **flessibilità, costi ridotti e contenuti aggiornati e personalizzati in base alle esigenze del settore.**

- **Riqualificazione e aggiornamento professionale:** permettono agli studenti di aggiornare o acquisire nuove competenze, mantenendo la loro competitività in settori in continua evoluzione.
- **Costi ridotti e flessibilità:** più economiche rispetto ai titoli di studio tradizionali, favoriscono un apprendimento autonomo, particolarmente adatto per i professionisti attivi nel mondo del lavoro.
- **Personalizzazione e rilevanza settoriale:** gli studenti possono scegliere corsi in linea con i loro obiettivi professionali, garantendo un'immediata applicabilità nel mercato del lavoro.



Cofinanziato  
dall'Unione europea



# Micro-credenziali e Open Badge

## Introduzione agli Open Badge



**Gli Open Badge** sono **credenziali digitali** che attestano **competenze e risultati**.

A differenza dei certificati tradizionali, essi includono **metadati** integrati, rendendoli verificabili e interattivi.

Supportano gli studenti con bisogni speciali a mostrare le proprie competenze in ambiti professionali.

### Caratteristiche principali:

- **Metadati dettagliati:** ciascun Open Badge comprende informazioni fondamentali, quali l'organizzazione che lo ha emesso, la descrizione del risultato ottenuto e i criteri soddisfatti per il suo conseguimento.
- **Verifica:** gli Open Badge rappresentano una documentazione autentica e verificabile delle competenze e dei risultati ottenuti, accrescendo la credibilità in contesti accademici e professionali.
- **Collegare l'apprendimento formale e informale:** a differenza dei diplomi tradizionali, gli Open Badge riconoscono una varietà più ampia di esperienze di apprendimento, convalidando le competenze acquisite sia nell'ambito dell'istruzione formale che in contesti informali.

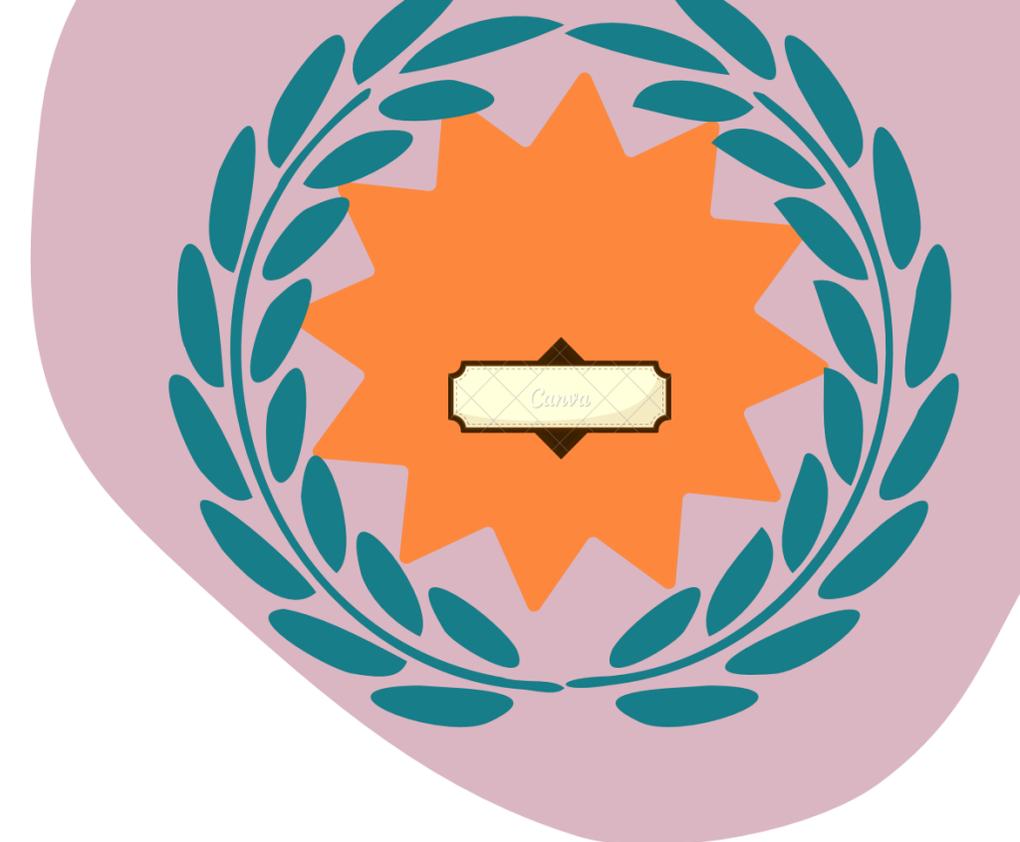


**Cofinanziato  
dall'Unione europea**



# Micro-credenziali e Open Badge

## Utilizzo degli Open Badge



Gli Open Badge sono ampiamente impiegati nel settore dell'**istruzione** e del **lavoro** per attestare competenze e risultati che superano le valutazioni tradizionali. Offrono un **registro digitale e verificabile delle competenze**, potenziando l'occupabilità e l'apprendimento continuo.

### Applicazioni principali:

- **Istruzione e apprendimento:** le scuole e le università utilizzano gli Open Badge per certificare competenze oltre i voti, come il lavoro di squadra, la leadership e i risultati extracurricolari.
- **Riconoscimento in ambito lavorativo:** i datori di lavoro emettono badge per attestare le competenze tecniche, il completamento di corsi di formazione e le competenze trasversali dei dipendenti, migliorando la mobilità professionale.
- **Portfolio digitale e visibilità:** i beneficiari possono esibire i badge su LinkedIn, siti web professionali o CV digitali, accrescendo la loro credibilità presso datori di lavoro e istituzioni.



Cofinanziato  
dall'Unione europea

UPWORK



# Micro-credenziali e Open Badge



## Open Badge come esempio di micro-credenziali

**Gli Open Badge e le micro-credenziali** rappresentano un approccio moderno al riconoscimento delle competenze e dei risultati di apprendimento. Forniscono **una convalida flessibile delle competenze** acquisite tramite l'educazione formale, non formale e informale, garantendo maggiore accessibilità e opportunità di **apprendimento continuo**.



Cofinanziato  
dall'Unione europea



# Micro-credenziali e Open Badge



## Caratteristiche principali degli Open Badge in qualità di Micro-credenziali

- **Validazione delle competenze e dei risultati:** gli Open Badge attestano competenze specifiche, offrendo una prova digitale delle conoscenze acquisite in vari contesti di apprendimento.
- **Portabilità:** uno dei principali vantaggi degli Open Badge come micro-credenziali è la loro facilità di condivisione e verifica su diverse piattaforme digitali.
- **Cumulabilità per l'apprendimento permanente:** gli individui possono accumulare diversi badge, sviluppando progressivamente un insieme di competenze completo, simile alle micro-credenziali che contribuiscono a qualifiche più ampie.
- **Valore accademico e professionale:** la possibilità di combinare credenziali minori consente agli studenti di attestare il loro sviluppo professionale, rendendo i loro risultati più organizzati e ampiamente riconosciuti.
- **Adattabilità nell'apprendimento:** gli Open Badge promuovono l'apprendimento non convenzionale, riconoscendo le competenze acquisite tramite workshop, corsi online e attività di sviluppo professionale.
- **Ponte tra istruzione e occupazione:** forniscono qualifiche rilevanti per il lavoro, assistendo i candidati a mostrare competenze specifiche e offrendo maggiore trasparenza ai datori di lavoro.
- **Strumento per l'avanzamento di carriera:** ottenendo e mostrando badge, gli individui possono attestare le proprie competenze, incrementando le opportunità di sviluppo professionale e di inserimento nel mercato del lavoro.



Cofinanziato  
dall'Unione europea





# Microcredenziali e Open Badge

## Open Badge per SNL



Per gli insegnanti e i professionisti che operano con studenti con bisogni speciali, gli Open Badge costituiscono un metodo **flessibile** e **inclusivo** per riconoscere i risultati, incentivare l'impegno e documentare lo sviluppo delle competenze per future opportunità educative e professionali.

### Principali benefici per SNL:

- **Apprendimento e riconoscimento su misura:** gli Open Badge offrono **percorsi di apprendimento personalizzati**, considerando diverse abilità e punti di forza, e promuovendo al contempo l'inclusività.
- **Preparazione al mondo del lavoro e alla carriera:** allineandosi alle esigenze dei datori di lavoro, questi badge aiutano gli studenti a dimostrare competenze, **ampliando le opportunità occupazionali** e promuovendo l'inclusione sul luogo di lavoro.
- **Comunità e miglioramento continuo:** le collaborazioni con i partner del settore assicurano **rilevanza nel mondo reale**, incrementando l'accettazione e il valore sia per gli studenti che per i datori di lavoro.



Cofinanziato  
dall'Unione europea

# Open Badge UPWORK

Il partenariato UPWORK ha sviluppato un sistema di Open Badge integrato con la piattaforma Moodle (<https://upwork.csciformazione.eu/>).

Questa piattaforma è progettata per assistere formatori e studenti con esigenze specifiche che aspirano a perfezionare le proprie competenze nei settori dell'ospitalità e della gestione di eventi.

Il programma propone due corsi:

1. **Corso per studenti:** è suddiviso in due sezioni.

La prima sezione include cinque presentazioni focalizzate sulle competenze universali:

1. Introduzione al settore alberghiero e dei servizi.
2. Competenze sul posto di lavoro
3. Comunicazione
4. Sviluppo personale e rafforzamento della fiducia in se stessi
5. Ricerca di lavoro e preparazione all'impiego

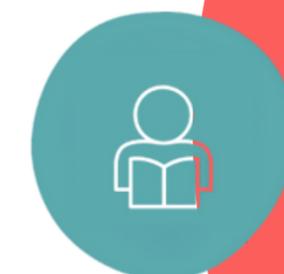
La seconda sezione propone quattro presentazioni di competenze specifiche per il lavoro, progettate appositamente per il progetto UPWORK, relative a ruoli come personale di cucina, cameriere/a, receptionist e addetti alle pulizie.

2. **Corso per formatori:** è strutturato in cinque unità didattiche progettate per i formatori:

1. Comprendere gli studenti con bisogni speciali e il settore dell'ospitalità.
2. Comunicazione e interazione efficaci.
3. Approcci e metodi pedagogici.
4. Micro-credenziali e Open Badge.
5. Sviluppo professionale e miglioramento continuo.



FORMATORE



STUDENTE



**Cofinanziato  
dall'Unione europea**

# Open Badge UPWORK

## Benvenuto al corso per formatori!

IT - BIBLIOTECA DIGITALE

IT - UNITÀ DIDATTICA 1

IT - UNITÀ DIDATTICA 2

IT - UNITÀ DIDATTICA 3

IT - UNITÀ DIDATTICA 4

IT - UNITÀ DIDATTICA 5

IT - QUIZ FINALE

Piattaforma Moodle UPWORK: Corso per formatori

## Benvenuto al corso per studenti!

IT - INTRODUZIONE AL SETTORE ALBERGHIERO E DEI SERVIZI

IT - COMPETENZE SUL POSTO DI LAVORO

IT - COMUNICAZIONE

IT - SVILUPPO PERSONALE E RAFFORZAMENTO DELLA FIDUCIA IN SE STESSI

IT - RICERCA DI LAVORO E PREPARAZIONE ALL'IMPIEGO

### COMPETENZE SPECIFICHE DEL LAVORO

L'accesso a questa sessione sarà consentito solo dopo il completamento dei moduli precedenti.

IT - CAMERIERE/CAMERIERA

IT - PERSONALE DI CUCINA

IT - PERSONALE DI PULIZIA

IT - RECEPTIONIST

Piattaforma Moodle UPWORK: Corso per studenti



Cofinanziato dall'Unione europea

# Open Badge UPWORK

La partnership con UPWORK ha progettato e realizzato 10 Open Badge:

- 9 Open Badge per studenti con bisogni speciali.
- 1 Open Badge per formatori e operatori che lavorano con studenti con bisogni speciali.

Gli utenti possono ottenere un Open Badge dopo aver completato con successo il quiz.

L'Open Badge conseguito può essere esibito nei propri CV e profili social, mettendo in risalto le competenze acquisite. In tal modo, si ampliano le prospettive e le opportunità di impiego.



**Cofinanziato  
dall'Unione europea**



**MATERIALE DI STUDIO**

Ci sono diverse diapositive. Usa le frecce in fondo a ogni diapositiva per procedere!  
Puoi mettere in pausa le diapositive della lezione in qualsiasi momento e ricominciare dall'inizio quando hai bisogno di una pausa o se preferisci tornare più tardi. Allo stesso modo, hai la possibilità di mettere in pausa il quiz e riprenderlo quando preferisci.  
**QUANDO SEI PRONTO, FAI IL TEST IN FONDO!**



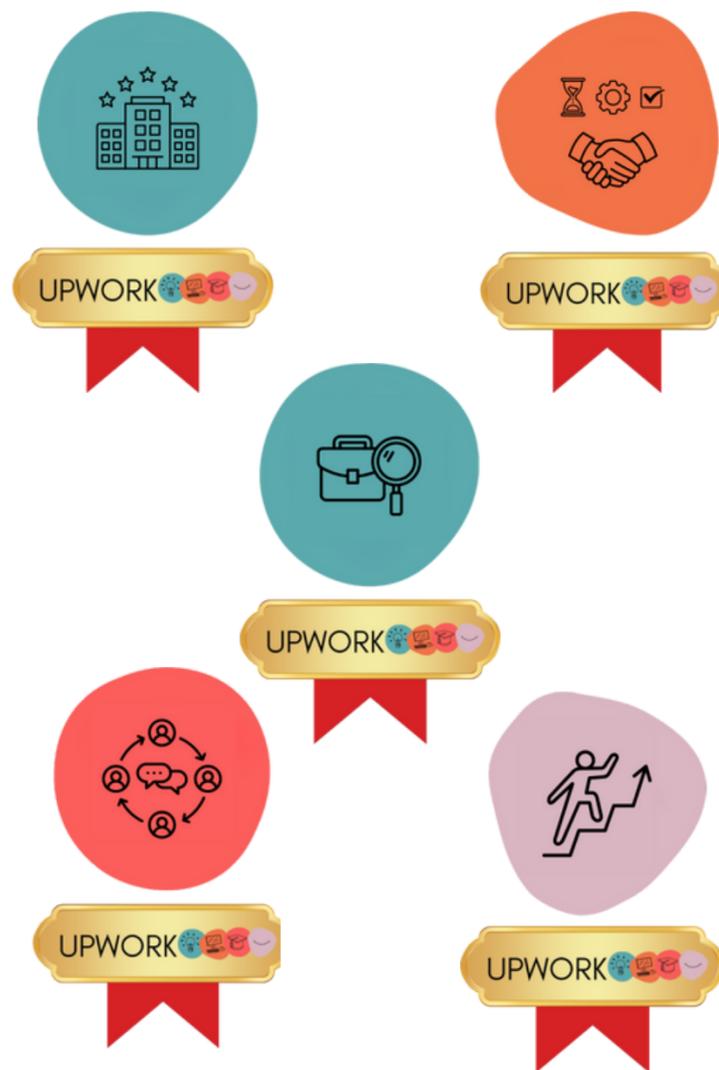
Piattaforma UPWORK Moodle: Modulo di comunicazione

**UPWORK**

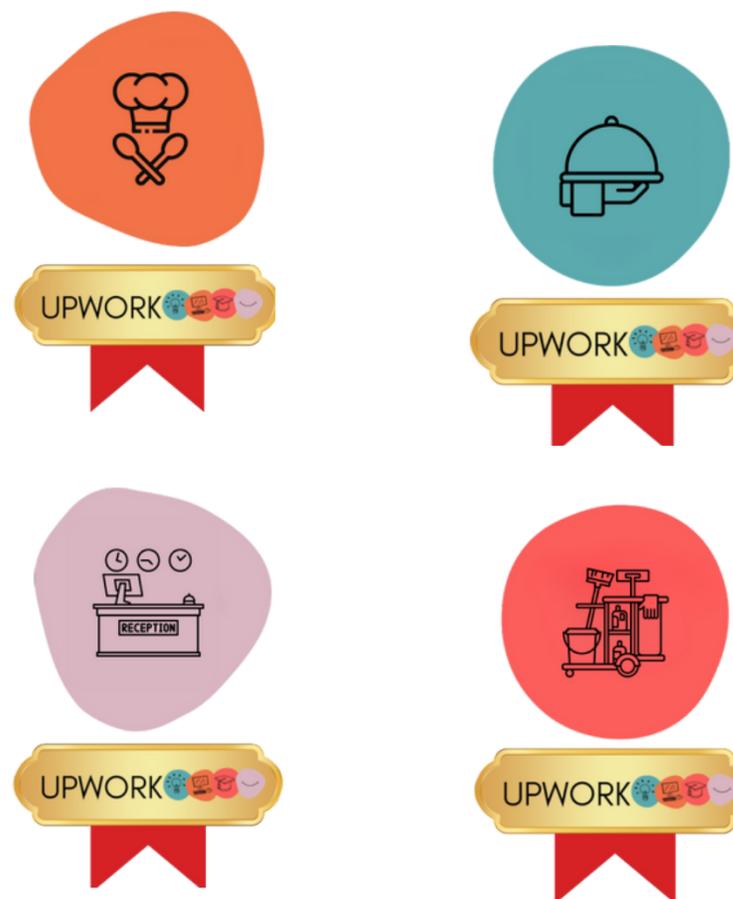
# Open Badge UPWORK

Una panoramica sugli Open Badge di UPWORK.

Open Badge UPWORK per  
studenti: competenze  
universali



Open Badge UPWORK per  
studenti: competenze  
specializzate per il lavoro



Open Badge UPWORK  
per formatori



Cofinanziato  
dall'Unione europea

UPWORK

# Il valore del curriculum

Il curriculum offre a insegnanti e operatori le conoscenze sociali, le competenze e le strategie pedagogiche indispensabili per formare e supportare in modo efficace i professionisti del settore dell'ospitalità e dei servizi.

## Reflective Teaching



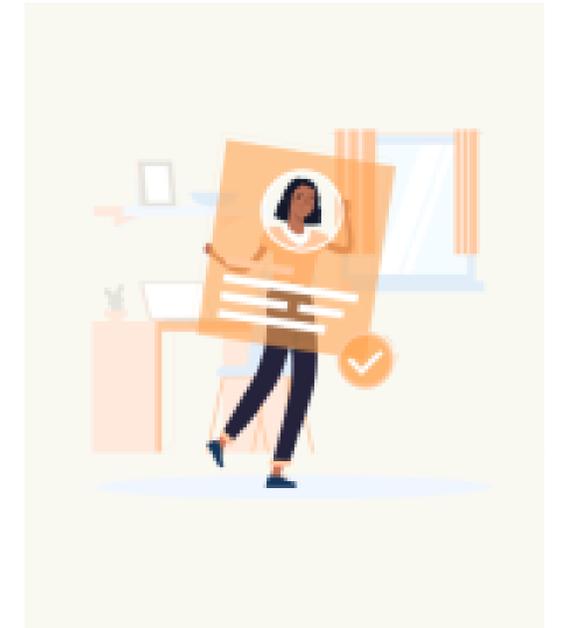
- ✓ Self Reflection
- ✓ Action research
- ✓ Professional Growth
- ✓ Student Centered Approach
- ✓ Enhanced Classroom management



Cofinanziato  
dall'Unione europea

# Curriculum per formatori VET

- Il progetto UPWORK propone contenuti specializzati destinati a insegnanti e professionisti dell'istruzione e della formazione professionale che operano con studenti con bisogni speciali (SNL, *special needs learners*), inclusi coloro che affrontano problematiche di salute mentale, neurodivergenza e disoccupazione di lunga durata, con particolare attenzione ai settori dell'ospitalità, della ristorazione e degli eventi.
- Il curriculum presenta un approccio formativo pratico e inclusivo: integra conoscenze teoriche con strategie pratiche per potenziare la capacità degli educatori di assistere gli SNL, focalizzandosi sulle competenze professionali, sulle abilità sociali e sull'occupabilità mediante strumenti contemporanei come le micro-credenziali.
- Tutti i contenuti sono accessibili e disponibili in più lingue, assicurando la loro fruibilità in vari contesti educativi.



Cofinanziato  
dall'Unione europea

UPWORK 

# Curriculum per formatori

Adottando una struttura composta da cinque unità, il curriculum propone un'esperienza formativa completa, coerente e pratica, fornendo a insegnanti e operatori le conoscenze e le competenze necessarie per supportare in modo efficace gli studenti con bisogni speciali.

I professionisti saranno più adeguatamente preparati con le conoscenze e le competenze sociali necessarie per lavorare con studenti con bisogni educativi speciali (SNL); gli insegnanti della formazione professionale (VET) svilupperanno una comprensione più approfondita degli stili di apprendimento, della metodologia e della pedagogia per gli SNL.

**Unità 1: Comprendere gli studenti con bisogni speciali e il settore dell'ospitalità.**

**Lezione 1.1:** Introduzione ai bisogni educativi speciali.

**Lezione 1.2:** Identificare i vari bisogni.

**Lezione 1.3:** Coinvolgere gli studenti con bisogni speciali.

---

**Unità 2: Comunicazione e interazione efficace.**

**Lezione 2.1:** Tecniche di comunicazione.

**Lezione 2.2:** Costruire fiducia e relazioni.

**Lezione 2.3:** Integrazione sociale e culturale.



**Cofinanziato  
dall'Unione europea**

UPWORK

# Curriculum per formatori

## Unità 3: Approcci e metodi pedagogici

**Lezione 3.1:** Metodi di insegnamento inclusivi

**Lezione 3.2:** Adattare il curriculum per le necessità speciali

**Lezione 3.3:** Utilizzare la tecnologia nell'educazione

---

## Unità 4: Micro- Credenziali e Open Badge

**Lezione 4.1:** Micro-credenziali

**Lezione 4.2:** Open Badges e Moodle

**Lezione 4.3:** Micro-credenziali e Open Badge per gli studenti con bisogni speciali

## Unità 5: Sviluppo professionale e miglioramento continuo

**Lezione 5.1:** Identificazione delle competenze per l'occupazione nei settori dell'ospitalità e della gestione degli eventi

**Lezione 5.2:** Formazione continua e workshop

**Lezione 5.3:** Pratiche riflessive



Cofinanziato  
dall'Unione europea



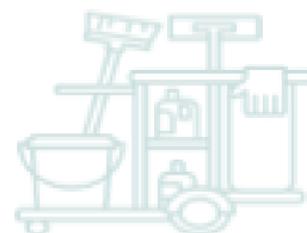
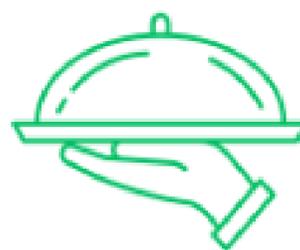
UPWORK

# Percorsi formativi per gli studenti

La progettazione di un percorso formativo per studenti con bisogni speciali mirato a prepararli per il settore dell'ospitalità e dei servizi richiede un approccio sistematico che affronti competenze specifiche, abilità professionali e capacità sociali, partendo dalle metodologie personalizzate del progetto UPWORK. I capitoli del percorso formativo devono includere una varietà di argomenti progettati per migliorare l'occupabilità, l'adattabilità e la fiducia degli studenti con bisogni speciali nel contesto lavorativo.

Nell'ambito del progetto UPWORK, sono stati identificati e considerati i seguenti quattro ruoli professionali principali:

- Personale di cucina.
- Cameriere.
- Receptionist.
- Addetto alle pulizie.



**Cofinanziato  
dall'Unione europea**

UPWORK

# Percorsi di apprendimento - Competenze universali

Il nostro modulo "Competenze Universali" offre ai partecipanti abilità fondamentali e trasferibili che rappresentano la base per il successo in qualsiasi ruolo nel settore dell'ospitalità. Queste competenze promuovono la fiducia, la professionalità e la preparazione per il mercato del lavoro. Il modulo comprende:

## Introduzione al settore alberghiero e dei servizi.

- Una panoramica introduttiva su come funziona il settore dell'ospitalità, sui diversi tipi di lavori disponibili e sui principi che guidano gli ambienti orientati al servizio.

## Competenze sul posto di lavoro

- Competenze fondamentali per avere successo in un team, seguire le routine, gestire il tempo e mantenere un comportamento professionale in contesti lavorativi concreti.

## Comunicazione

- Formazione pratica sulla comunicazione verbale e non verbale, comprese le abilità di ascolto, l'interazione cortese con gli ospiti e collaborazione efficace nel lavoro di squadra.



INTRODUZIONE AL  
SETTORE  
ALBERGHIERO E  
DEI SERVIZI



SVILUPPO PERSONALE  
E RAFFORZAMENTO  
DELLA FIDUCIA IN SE  
STESSI



RICERCA DI LAVORO  
E PREPARAZIONE  
ALL'IMPIEGO



COMPETENZE SUL  
POSTO DI LAVORO



COMUNICAZIONE

## Sviluppo personale e rafforzamento della fiducia in se stessi

- Attività incentrate sulla consapevolezza di sé, sulla resilienza emotiva, sulla motivazione e sulla definizione di obiettivi di crescita personale, adattate in base al percorso individuale di ciascun partecipante.

## Ricerca di lavoro e preparazione all'impiego

- Assistenza nella creazione di CV, nella preparazione ai colloqui, nella comprensione degli annunci di lavoro e nello sviluppo della fiducia necessaria per entrare o rientrare nel mercato del lavoro.

**Insieme, questi ambiti preparano gli individui non solo ad accedere al mercato del lavoro, ma anche a progredire in esso, con dignità, sicurezza e chiarezza.**



**Cofinanziato  
dall'Unione europea**

**UPWORK**

# Percorsi formativi - Competenze specifiche per l'occupazione

Dopo aver stabilito una solida base con le Competenze Universali, i partecipanti proseguono il loro percorso focalizzandosi su una formazione pratica e concreta, specifica per i ruoli chiave nel settore dell'ospitalità. I moduli di **Competenze Specifiche per l'occupazione** preparano gli studenti a svolgere mansioni, routine e responsabilità reali in quattro aree di lavoro ad alta richiesta nel settore alberghiero e della ristorazione.

Ogni modulo è attentamente progettato per rispondere alle esigenze sia dei tirocinanti che dei datori di lavoro, integrando competenze tecniche con abilità interpersonali di pari importanza. L'obiettivo è promuovere competenza, sicurezza e autonomia professionale.

I partecipanti hanno la possibilità di selezionare uno o più dei seguenti percorsi professionali:



## Personale di cucina

Formazione sulla preparazione degli alimenti, sulle norme di igiene e sicurezza, sul lavoro di squadra in cucina e sul rispetto delle istruzioni in contesti frenetici.



## Cameriere/Cameriera

Competenze nel servizio agli ospiti, nella preparazione dei tavoli, nella gestione delle ordinazioni, nel servizio di cibi e bevande e nella gestione delle interazioni con la clientela con professionalità e cura.



## Personale di pulizia

Competenze nella pulizia delle camere, nel servizio di lavanderia, nelle routine efficienti in termini di gestione del tempo, nell'attenzione ai dettagli e nel rispetto della privacy e del comfort degli ospiti.



## Receptionist

Competenze comunicative e organizzative per le attività di reception, procedure di check-in/check-out degli ospiti, gestione delle richieste e delle prenotazioni con un atteggiamento accogliente.

**Ogni percorso comprende attività simulate, scenari reali e criteri di valutazione ben definiti. Al termine del percorso, i partecipanti ricevono micro-credenziali che attestano la loro idoneità ad accedere al mondo del lavoro nel ruolo prescelto.**



Cofinanziato  
dall'Unione europea

UPWORK

# Analisi SWOT:

## Il fenomeno della dispersione scolastica tra gli studenti adulti con bisogni speciali.

Fattori determinanti che contribuiscono:

Fattori personali e psicologici:

- Bassa autostima derivante da precedenti difficoltà accademiche (Brown & Watson, 2017).
- Problemi di salute mentale, come ansia, depressione e ADHD, che influenzano il coinvolgimento.
- Incapacità di autodifesa per richiedere gli adattamenti necessari.

Barriere socio-economiche:

- Vincoli finanziari (tasse universitarie, trasporti, spese per tecnologie assistive)
- Bilanciare lavoro, responsabilità di cura e responsabilità educative (Dunn & Andrews, 2020)
- Accesso ristretto ai servizi di supporto per la disabilità nelle aree a basso reddito.



Cofinanziato  
dall'Unione europea

UPWORK

### Sfide istituzionali e strutturali:

- Materiali didattici o metodi di insegnamento non accessibili (ad esempio, assenza di Braille, sottotitoli o interpreti ASL)
- Politiche rigorose riguardo alle modalità di frequenza e valutazione
- Formazione inadeguata del personale docente riguardo ai bisogni educativi speciali

### Influenze sociali e ambientali:

- Mancanza di sostegno tra pari o di inclusione nei contesti scolastici tradizionali.
- Lo stigma negativo associato alle disabilità conduce all'isolamento (Jones & Cooper, 2019)
- Pochi modelli di riferimento con disabilità che abbiano successo nel mondo accademico o professionale.



**Cofinanziato  
dall'Unione europea**

**UPWORK**

# Link interattivi

Tramite i link interattivi, potrai esplorare con facilità i contenuti, accedere a risorse aggiuntive, visualizzare presentazioni, guardare video informativi, leggere documenti tecnici e molto altro.



**Cofinanziato  
dall'Unione europea**

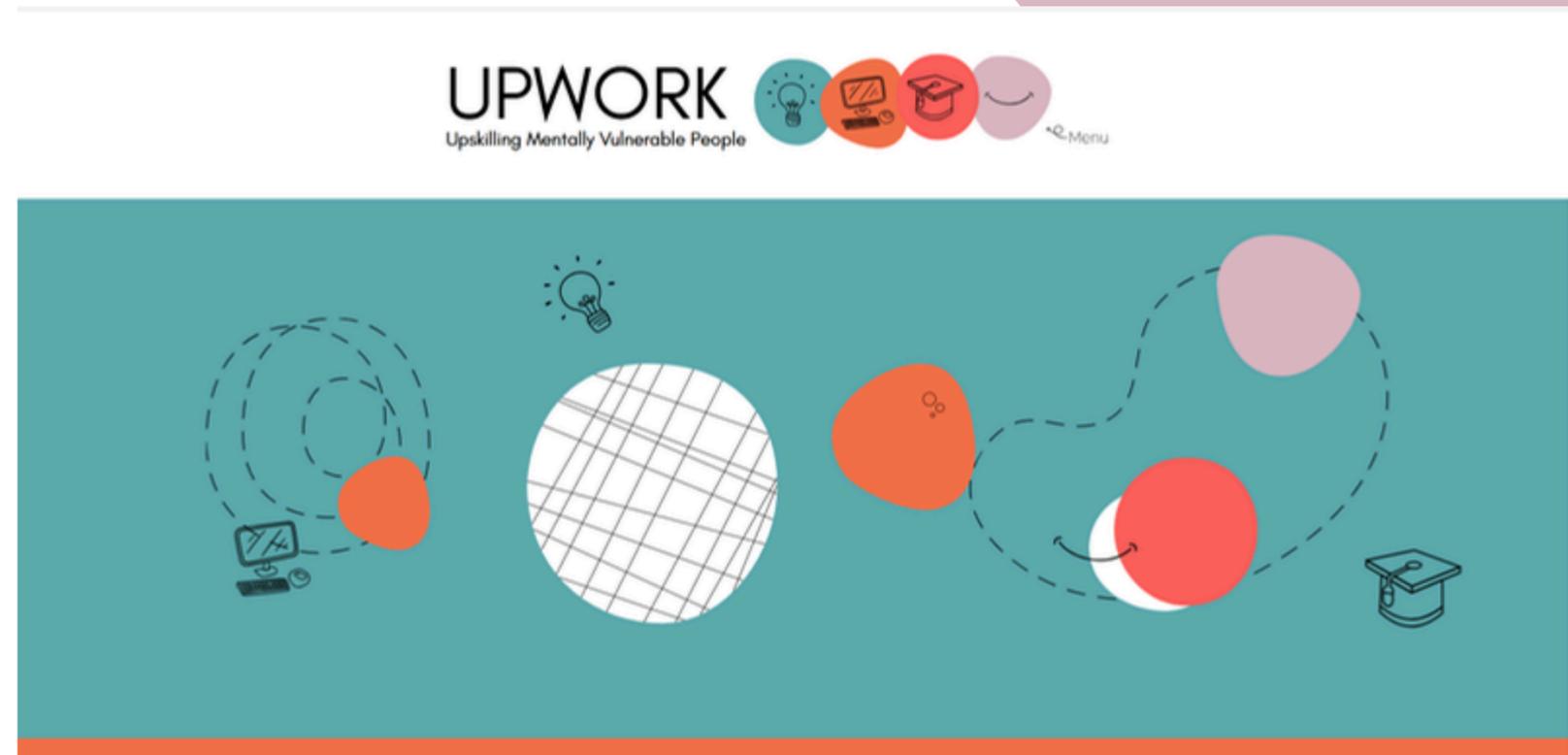
# BENVENUTI SUL SITO WEB DI UPWORK

Questa è la piattaforma online del progetto UPWORK. Il sito è concepito per offrire ai lettori gli strumenti, le risorse e le competenze necessarie per approfondire la comprensione del progetto.

[www.upworkproject.eu](http://www.upworkproject.eu)

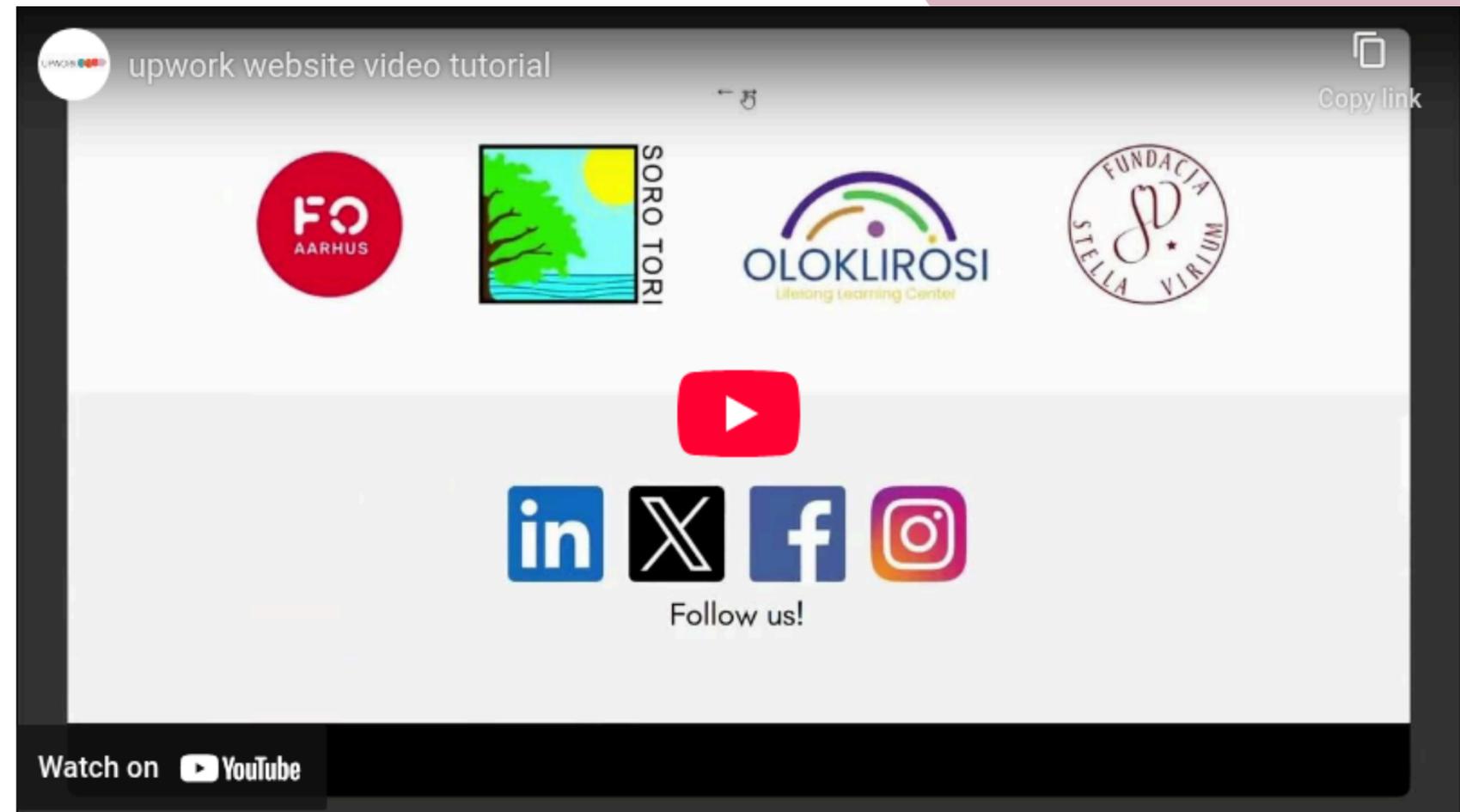


Cofinanziato  
dall'Unione europea



## Guarda il video tutorial per il sito web!

Esplora il nostro video tutorial approfondito, progettato per accompagnarti attraverso le principali caratteristiche e funzionalità del sito web.



Cofinanziato  
dall'Unione europea

# IL NOSTRO CANALE YOUTUBE

Esplora una selezione di video progettati per ispirare.



Buscar

## Upworkproject

@Upworkprojecteurope · 2 suscriptores · 19 vídeos

Más información sobre este canal ...más

Personalizar canal

Gestionar vídeos

[Upworkproject - YouTube](#)



Vídeos

Publicaciones

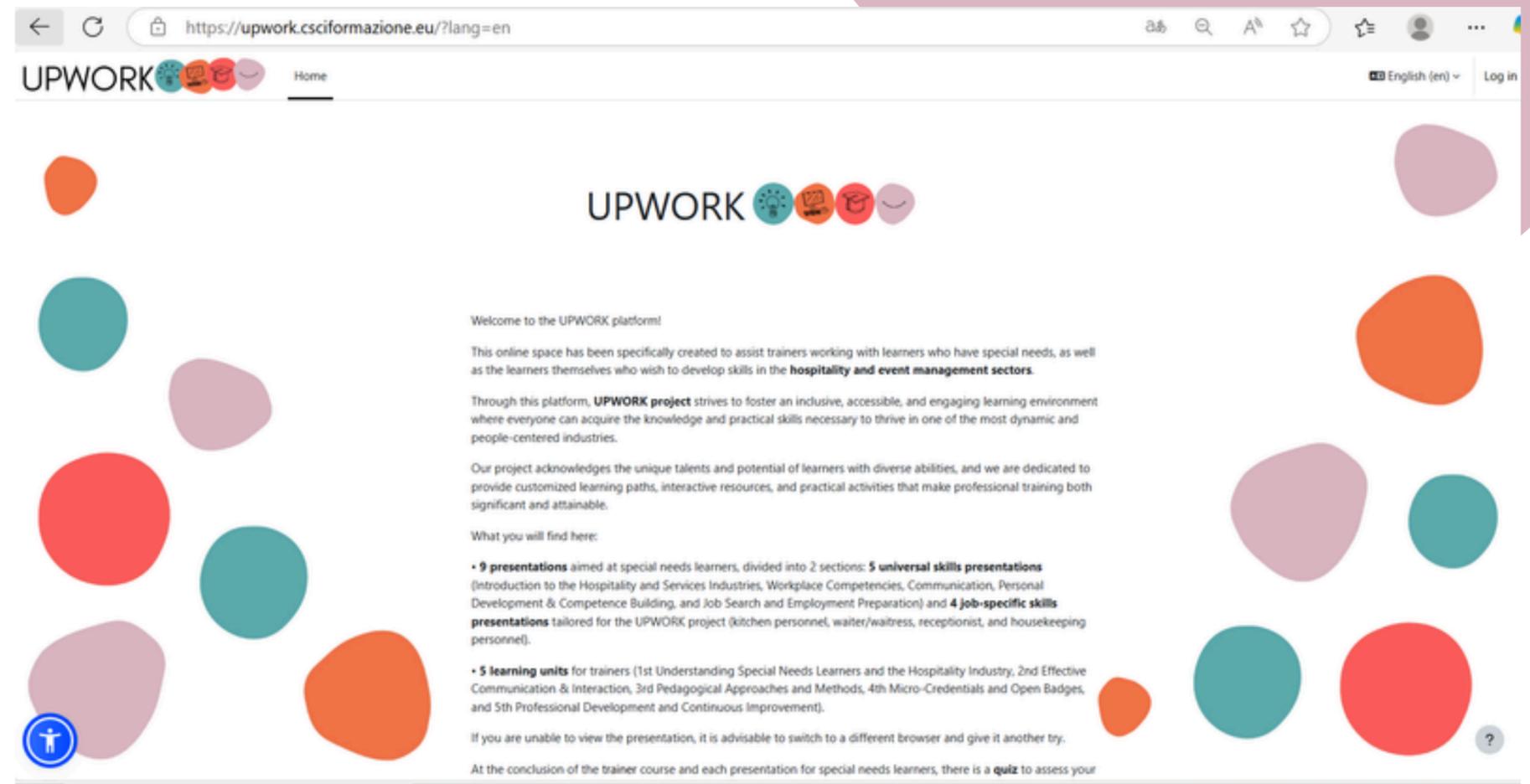


Cofinanziato  
dall'Unione europea



# Piattaforma formativa

La piattaforma di apprendimento è progettata per fornire un'esperienza completa e coinvolgente per gli studenti di ogni livello.



Piattaforma di apprendimento del  
progetto UPWORK



Cofinanziato  
dall'Unione europea



# Seguici



Cofinanziato  
dall'Unione europea

UPWORK A series of four circular icons: a lightbulb, a computer monitor, a graduation cap, and a smiley face.