Febbraio 2019

Tavolo di lavoro sulle professioni del commercio e della vendita in Ticino

Sintesi finale

Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana
SUPSI

società impiegati commercio
muovere l'economia. per me. in ticino.

SCC
Scuola cantonale di commercio Bellinzona

Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport

Un'era di grandi cambiamenti

- La nostra società è sempre più in rete e condizionata dalle nuove tecnologie (in particolare quelle digitali), dall'economia dei lavoretti (Gig Economy), dall'economia condivisa (Sharing Economy), dal fenomeno crescente dell'urbanizzazione, dalla longevità attiva, da un cambiamento radicale dei valori e degli stili di vita e, nell'era della conoscenza, dalla formazione continua per tutta la vita.

- Ci sono variabili e dinamiche che accomunano le diverse tendenze. Il lavoro e la sua trasformazione è sicuramente una di queste, con evidenti risvolti sugli individui e la loro formazione, le imprese e i loro processi produttivi, nonché la società e i suoi valori.

- A differenza delle altre rivoluzioni, quella che viene identificata come la quarta rivoluzione industriale, è ancora più sistemica e pervasiva. Coinvolge molte tecnologie assieme e tocca tutti gli ambiti dell'azione umana, in un intreccio di processi interconnessi che trasformano i luoghi dell'abitare, i luoghi del lavoro, come pure i luoghi dell'interazione sociale.

- A fronte di queste evoluzioni come evolveranno i modelli imprenditoriali? Quali impatti avranno sulla creazione di valore e sulla produttività del lavoro? In che modo e con quali tempi le imprese saranno in grado di assorbire ed adottare queste nuove tecnologie? In che modo e con quali tempi gli individui, le imprese, le organizzazioni e le istituzioni vorranno e saranno in grado di appropriarsi delle medesime e di adottarle effettivamente?

- La digitalizzazione e l'automazione stanno trasformando la natura stessa del lavoro, a tal punto che ci si chiede quali saranno i lavori del futuro e quali saranno quelli che spariranno. Come evolveranno alcune forme di lavoro quali il Jobsharing, il lavoro temporaneo e il lavoro a distanza? A quali nuove forme contrattuali andiamo incontro? Siamo veramente di fronte a un mercato del lavoro fatto di Freelancers o caratterizzato da quella che viene definita la Bricolage Workforce?

- Le professioni del commercio e della vendita sono e saranno fortemente toccate da queste trasformazioni. Come stanno evolvendo i profili di competenza? Cosa chiedono le aziende? Come riorientare la formazione nelle professioni commerciali e della vendita anche dal punto di vista dei metodi didattici, oltre che dal punto di vista dei contenuti trattati e della loro articolazione nei luoghi di formazione e tra i luoghi di formazione?

Gli obiettivi del tavolo

Il contesto sopra descritto e gli interrogativi illustrati stanno alla base dell'iniziativa della Società degli impiegati del commercio sezione Ticino (SIC Ticino) e la Scuola Cantonale di Commercio (SCC) di creare un Tavolo di lavoro apposito che s'inserisca in modo coerente con le riflessioni sul tema portati avanti dalla SIC a livello svizzero e con i risultati dei lavori del Tavolo dell'economia organizzato dal DFE nel corso del 2016, in particolare per quanto concerne il capitolo Ticino Digitale e formazione.

Nel 2017 SIC Ticino e SCC hanno quindi istituito il "Tavolo di lavoro delle professioni del commercio e della vendita" che ha visto la partecipazione dei principali stakeholder economici e istituzionali nell'ambito delle professioni del commercio e della vendita con gli obiettivi di:

- identificare per il Ticino i bisogni emergenti legati alla trasformazione del mondo del lavoro dovuti alla digitalizzazione e il loro impatto sulle professioni e sulle professionalità del commercio e della vendita.

- identificare dei possibili interventi che permettano di accompagnare questo cambiamento a beneficio delle aziende, dei professionisti del commercio e della vendita e del territorio.

La metodologia

Dal punto di vista metodologico, considerati gli obiettivi, il contesto e le sfide che caratterizzano il progetto, si è optato per un metodo partecipativo, di co-produzione delle analisi, delle valutazioni e delle proposte operative. Attraverso un percorso fatto di workshop interni, incontri di approfondimento con responsabili delle risorse umane, allievi e docenti e un evento finale di scambio, discussione, dibattito pubblico sui risultati dei lavori del Tavolo, si è arrivati alla determinazione di alcune misure di sensibilizzazione valide per l'intero sistema della formazione commerciale. Nello specifico si sono anche definiti cinque campi d'intervento con rispettive misure che toccano non solo i contenuti della formazione del commercio e della vendita, ma anche i modelli didattici.

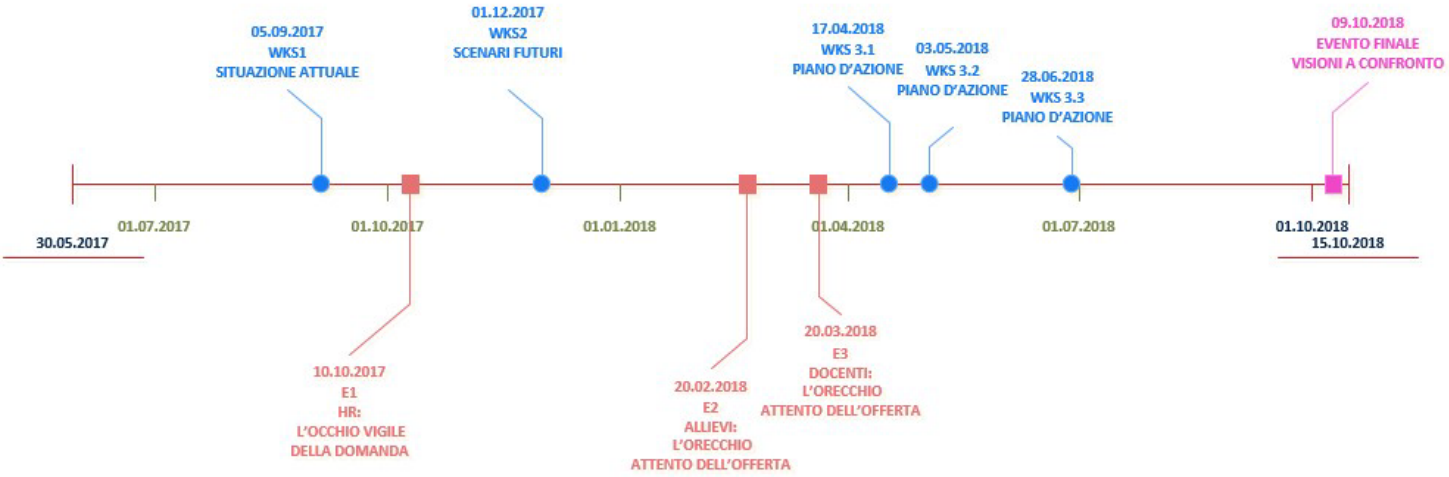
Partecipanti

Membri del tavolo

Agustoni Adriano	Scuola Cantonale di Commercio (SCC)
Alberton Siegfried	Centro competenze inno3 (Inno3 – SUPSI)
Baruffini Moreno	Istituto di ricerche economiche (IRE – USI)
Chopard René	Centro studi bancari
Citterio Franco	Associazione bancaria Ticinese
Courbon Manuela	Istituto della formazione continua (IFC – DECS)
Fontana Daniele	Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport (DECS)
Galetta Francesco	Istituto Universitario Federale per la Formazione Professionale (IUFFP)
Giambonini Nicola	Società degli impiegati del commercio sezione Ticino (SIC-Ticino)
Gubler Marco	Istituto Cantonale economia e commercio (ICEC)
Guidotti Sabrina	Società degli impiegati del commercio sezione Ticino (SIC-Ticino)
Jankovsky Peter	Società degli impiegati del commercio sezione Ticino (SIC-Ticino)
Klaus Roberto	Camera di commercio, dell'industria, dell'artigianato e dei servizi del Cantone Ticino (Cc-Ti)
Lutz Felix	Ufficio delle misure attive (UMA-DFE)
Maggi Rico	Istituto di ricerche economiche (IRE – USI)
Meli Francesco	Centro competenze inno3 (Inno3 – SUPSI)
Pagnamenta Alessandro	Scuola Cantonale di Commercio (SCC)
Pellegrini Stephane	HR Ticino
Snider Pietro	Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport (DECS)
Szabo Marino	Sezione della formazione commerciale e dei servizi (SEFCS – DECS)

- 10 Responsabili HR
- 13 Allievi delle scuole di commercio (SMC, SCC, CPC)
- 10 Docenti delle scuole di commercio (SMC, SCC, CPC)

Il percorso



I risultati del tavolo

I lavori del Tavolo hanno portato alla definizione di misure di sensibilizzazione e alla definizione di cinque campi d'intervento all'interno dei quali sono state inserite delle proposte che toccano sia i contenuti disciplinari sia gli approcci e gli strumenti didattici relativi alla formazione nei settori commerciali e della vendita.

Le misure di sensibilizzazione

- Le tecnologie digitali al servizio della formazione.
  La formazione commerciale e della vendita futura dovrà promuovere e incentivare l'aggiornamento continuo dei contenuti tecnici e metodologie didattiche innovative, per preparare i giovani in formazione ad un mondo del lavoro sempre più digitalizzato. Ciò significa, da una parte, allargare lo spettro delle materie tecniche (oltre l'informatica tradizionale) e, dall'altra, introdurre, progressivamente e in modo trasversale, nelle diverse materie curriculari, le tecnologie digitali.

- La formazione commerciale e della vendita come solida base di partenza su cui costruire percorsi professionali soddisfacenti e adatti alle esigenze del mondo del lavoro. Attraverso questa formazione si costruiscono basi solide e utili per lo sviluppo professionale che va bene oltre la formazione di base. Questa formazione, oltre a conferire competenze tecniche specifiche negli ambiti di riferimento e una conseguente certificata professionalizzazione, garantisce - erogando competenze trasversali (tecniche, sociali e metodologiche) e facilmente trasferibili - una formazione di tipo generalista. Proprio per questa ragione, la scelta delle professioni commerciali sarà pienamente potenziata se accompagnata da un servizio d'orientamento che aiuti i ragazzi a fare, in seguito, scelte professionali più specialistiche.

- Il ruolo del docente si completa. È importante sensibilizzare e aggiornare i docenti sull'evoluzione del loro ruolo: oltre a possedere adeguate competenze disciplinari, l'insegnante è in grado di accompagnare le persone in formazione e di stimolarle affinché possano acquisire le competenze necessarie partecipando direttamente alla loro costruzione. Le nuove tecnologie digitali possono rappresentare un'ottima occasione di formazione anche sulle nuove forme d'insegnamento "accompagnato".

- Flessibilità della formazione. Promuovere e, laddove è possibile, creare percorsi, corsi e moduli a blocchi tematici. Favorire una formazione modulare e modulabile.

- Valorizzazione dei lavori in classe. Organizzare giornate delle porte aperte, presentazioni in azienda e serate a tema.

- Think global act local. Promuovere e supportare l'organizzazione di conferenze su temi d'attualità all'interno dei luoghi di formazione.

- Giornata del commercio e della vendita digitale
  Istituire annualmente una "Giornata del commercio e della vendita digitale" per permettere alle aziende di confrontarsi e informarsi sulle ultime novità del settore e che allo stesso tempo rappresenti per il mondo della formazione nel commercio e nella vendita una finestra d'osservazione sui cambiamenti e le novità nel settore. Queste attività potrebbero trovare una loro collocazione all'interno della futura Città dei mestieri e della piattaforma digitale tripartita scuola-aziende-studenti.

Attitudine intraprenditoriale

I campi d'intervento, le misure inerenti i contenuti disciplinari e le metodologie didattiche

La formazione di domani dovrà favorire, oltre l'insegnamento delle competenze tecnico specifiche, uno sviluppo personale utile ad affrontare la vita con coscienza e consapevolezza di sé. Ciò significa favorire e promuovere lo sviluppo di attitudini e un modus operandi caratterizzati da creatività, resilienza, tenacia, progettualità, gusto per il rischio, capacità di leggere il mondo circostante, cogliendone le opportunità e dando risposte originali e responsabili alle sfide che si presentano.

Imprenditori facendo

Diffondere esperienze pratiche per stimolare e sviluppare attitudini intraprenditoriali negli studenti. Si tratta per esempio di supportare la partecipazione a concorsi start-up, lo sviluppo di un'idea o una soluzione imprenditoriale, la pianificazione/organizzazione/gestione di un evento, l'assunzione di compiti gestionali di piccole attività reali, come pure di collaborazioni con Young Enterprises Switzerland (YES) per il programma COMPANY PROGRAMME, dove allievi da 16 a 20 anni creano e gestiscono una miniazienda reale e scoprono durante tutto l'anno le dinamiche aziendali. Le attivazioni imprenditoriali dei giovani in formazione sono seguite da formatori e docenti che hanno un forte aggancio al mondo della pratica.

"Conoscenza di sé" e sviluppo delle competenze soft

Valutare l'opportunità di inserire un corso di "conoscenza di sé" nel percorso formativo, al fine di acquisire consapevolezza delle proprie caratteristiche personali. Con il supporto di coach ed esperti del settore, sviluppare possibili metodologie per trasmettere e sviluppare competenze soft sempre più richieste in futuro: lavoro di gruppo, proattività, competenze relazionali e comunicative, problem solving, project management, senso critico, creatività, ecc.).

Work life balance

In un'era sempre più caratterizzata dalla permeabilità dei luoghi della vita personale e professionale, è necessario promuovere e sensibilizzare, attraverso corsi, laboratori e approfondimenti, l'importanza dell'organizzazione personale, della gestione dello stress, della gestione delle situazioni difficili e l'equilibrio tra lavoro, famiglia, sport e svago.

La formazione futura dovrà essere sempre più vicina alle aziende, grazie a un dialogo continuo, da sviluppare attraverso approcci innovativi che integrino, con una maggiore permeabilità reciproca, le attività aziendali e formative. Questo dialogo bidirezionale deve toccare sia i contenuti (le materie o gli approfondimenti), sia le modalità didattiche (simulazioni, attività in azienda, testimonianze a scuola, analisi di casi pratici reali, ecc.)

Think Tank formazione commerciale sul modello del gruppo di lavoro che ha animato i lavori del tavolo

Istituire una task force formata da aziende, associazioni, scuola e autorità che si riunisce regolarmente per favorire un miglior allineamento e una collaborazione scuola–formazione.
Per le aziende e la formazione la collaborazione deve creare valore. Incentivare le aziende a collaborare con la formazione agevolandole per esempio nelle pratiche amministrative, oppure supportandole con personale e coach, oppure ancora attraverso la promozione di incentivi fiscali.

Attività pratiche in partenariato con le aziende

Sviluppare occasioni sperimentali che abbiano un forte ancoraggio nella realtà aziendale grazie alla collaborazione e al partenariato con aziende del territorio, in particolare nell'ambito delle Aziende di pratica commerciale (APC) e nei laboratori delle scuole. Si tratta di sviluppare efficaci percorsi di apprendimento tra lavoro e studio su casi reali portati dalle aziende (problem solving reale), coinvolgendo direttamente gli studenti anche nella progettazione di questi percorsi.

Ricerca di aziende formatrici

Potenziare il dialogo aziende-scuola, anche attraverso uno sviluppo ulteriore della collaborazione con l'Associazione della Rete di Aziende Formatrici del Cantone Ticino (ARAF) per individuare un numero sufficiente di aziende formatrici che possano occupare apprendisti, supportando ed incentivando le aziende a creare posti di apprendistato.

Piattaforma digitale tripartita: scuola, azienda, allievi (rete delle reti)

Sviluppo di uno strumento digitale di condivisione/apprendimento che metta in costante relazione docenti, formatori, studenti e aziende per proporre e discutere temi di approfondimento, progetti, stage per studenti e per docenti, eventi aziendali e delle scuole, attività di blogging, scambi di esperienze, ecc. La piattaforma andrebbe coordinata attraverso integrazioni e collaborazioni con il progetto "La Città dei mestieri".

Osservazioni, criticità e proposte emerse all'evento pubblico

Think Tank molto interessante per concretizzare la collaborazione essenziale fra azienda-formazione
Per la piattaforma digitale tripartita sarà importante coinvolgere in modo attivo tutti gli attori e trovare possibili incentivi per stimolare la partecipazione. Per la creazione e la gestione attiva della piattaforma sono necessari risorse specifiche.
Aiutare attivamente le aziende a creare posti di stage (coaching) e trasmettere i vantaggi e i benefici della creazione di posti di stage/apprendistato: un investimento.
Nelle attività pratiche con le aziende i ragazzi dovrebbero poter portare le loro competenze digitali. In queste attività si potrebbero sperimentare nuovi modelli organizzativi (dalla gerarchia all'organizzazione orizzontale).

Formazione/aggiornamento dei formatori

L'efficacia della formazione di domani passa dalla formazione di base e dall'aggiornamento continuo dei formatori che deve fornire loro le conoscenze, le competenze e gli strumenti per trasmettere e costruire le competenze ricercate dal mondo del lavoro, consapevoli dell'importante ruolo di accompagnatore che gioca oggi il docente.

Attitudine intraprenditoriale

Diffondere e allenare le attitudini intraprenditoriali dei docenti nei percorsi di formazione continua.

Aggiornamento e formazione sulle nuove tecnologie, su nuovi strumenti didattici e metodologici

Organizzare aggiornamento continuo sull'uso delle nuove tecnologie in ambito didattico (per docenti-formatori) e sugli strumenti ICT. Inserire questi corsi nel catalogo dei corsi di formazione continua per docenti.

Strumenti digitali aziendali a scuola

Per ogni funzione aziendale individuare gli strumenti digitali maggiormente utilizzati dalle aziende ed inserirli nei programmi formativi delle scuole (Sage, SAP, ERP,..), attraverso attività/progetti pratici e visite in azienda, privilegiando la comprensione del loro uso differenziato nella gestione assistita dei diversi processi aziendali.

Contaminazione aziende - docenti

Favorire occasioni di contatto tra docenti e mondo aziendale per esempio prevedendo una percentuale dell'orario dei docenti da dedicare alla pratica in azienda. Inserire corsi specifici per docenti in modo da rimanere aggiornati sulle novità nel mondo aziendale. Favorire esperienze professionali (stage) per i docenti presso le aziende.

Contaminazione aziende - docenti

Favorire occasioni di contatto tra docenti e mondo aziendale per esempio prevedendo una percentuale dell'orario dei docenti da dedicare alla pratica in azienda.
Inserire corsi specifici per docenti in modo da rimanere aggiornati sulle novità nel mondo aziendale.
Favorire esperienze professionali (stage) per i docenti presso le aziende.

Risorse e supporti digitali

Potenziare l'offerta del Centro di risorse didattiche e digitali (CERRD - DECS), creando materiali digitali per l'e-learning al servizio e a disposizione di docenti e formatori (video interattivi, simulatori, ecc.). Permettere alle scuole di avere accesso e/o acquistare supporti digitali, programmi e software per un apprendimento delle tecnologie e delle loro potenzialità attraverso il loro uso diffuso e trasversale ai diversi corsi.

Osservazioni, criticità e proposte emerse all'evento pubblico

Si potrebbe dare facoltà a formatori professionali o ad associazioni professionali di offrire corsi di aggiornamento ai docenti. Si potrebbe anche creare un «TED-DECS» (video interattivo da trasmettere nelle scuole). La commissione cantonale per la formazione potrebbe riunire associazioni di categoria e scuole per farle dialogare. Attenzione a non scendere troppo nello specifico degli strumenti digitali (velocemente obsoleti, specifici). Sviluppare competenze digitali di base forti. Per sviluppare l'attitudine intraprenditoriale, i docenti dovranno imparare a valorizzare la proattività, le idee e le iniziative dei ragazzi.
Creare dei webinaire, I-video

Competenze disciplinari e metodologie didattiche

I contenuti delle materie e le metodologie didattiche dovranno essere costantemente aggiornati rispetto ai contesti sociali, economici, tecnologici e istituzionali in continua evoluzione, senza dimenticare le solide basi disciplinari e specifiche al settore commerciale e della vendita, valide ancora oggi. Attraverso opportune metodologie didattiche si può contribuire a sviluppare nei ragazzi creatività, curiosità, capacità organizzativa, responsabilizzazione e senso critico

Aggiornamento costante dei contenuti dei corsi

Aggiornare costantemente i contenuti delle materie disciplinari. Gli esercizi, i casi di studio e gli esempi devono corrispondere il più possibile allo stato dell'arte dei diversi campi disciplinari. L'apprendimento e gli esercizi devono avvicinarsi il più possibile alla realtà aziendale, sia per i contenuti sia attraverso l'utilizzo di software specifici in uso nelle aziende.

Trasversalità delle materie

Promuovere e incentivare ulteriormente un insegnamento interdisciplinare delle materie, evitando un insegnamento a compartimenti stagni. Questa maggiore integrazione fra materie permetterà una comprensione d'insieme e una maggior consapevolezza su effetti e impatti delle azioni formative e di apprendimento (Sensemaking). Es. lavori scritti congiunti, contabilità integrata in strategia, progetti e dibattiti interdisciplinari, ecc.)

Implementazione nuove metodologie didattiche e nuovi strumenti

Sperimentare e incentivare nuove metodologie didattiche supportate dalle nuove tecnologie e da nuovi strumenti (ipad, pc,..) che permettono un insegnamento più efficace: flipped classroom, classi virtuali (mooc), piattaforme (es. moodle), video, applicazioni, supporti informatici, ecc.

Fondamenti di informatica

Sviluppare e proporre laboratori di informatica avanzata, integrando linguaggio e programmazione informatica e strumenti digitali applicati alla soluzione di problemi concreti aziendali oppure alla soluzione di problemi sviluppati all'interno dei diversi campi disciplinari (contabilità, matematica, economia aziendale, analisi dati, ecc.)

Osservazioni, criticità e proposte emerse all'evento pubblico

Formare i docenti e fornire loro le risorse per utilizzare queste nuove metodologie didattiche. Evidenziare il valore aggiunto.
Creazione di casi di studio e moduli aggiornati rispetto alla realtà e alle problematiche di oggi. Osservatorio didattico collegato a realtà aziendali legate al nostro territorio. Coordinamento tra i vari istituti, creare una banca dati costantemente aggiornata di corsi attuali, permettendo economie di scala

Lingue e mobilità

La conoscenza del contesto locale e globale, unitamente alla capacità di entrare in relazione con attori diversi sono competenze che il mercato cerca con insistenza. Queste competenze vanno costruite attraverso modalità diverse, la conoscenza delle lingue e le opportunità di scambio oltre i confini cantonali.

Strumenti digitali in aiuto allo studio delle lingue straniere

Promuovere e sostenere l'uso di strumenti e supporti digitali per l'apprendimento delle lingue, attraverso l'adozione di applicazioni che consentono lo studio fuori dall'aula permettendo di sfruttare le ore in classe per la comunicazione e la gestione di situazioni reali.

Aziende virtuali in reti internazionali

Potenziare l'inserimento dei giovani nella rete di aziende virtuali che operano in lingua straniera permettendo così una sperimentazione aziendale in un'altra lingua.

Osservazioni, criticità e proposte emerse all'evento pubblico

In classe utilizzare materiale specifico alla materia (articoli, etc.) non solamente in italiano.
La lingua deve essere utilizzata per situazioni reali. Sviluppare maggiormente la comunicazione verbale. Creare momenti fuori dall'aula per poter praticare la comunicazione (tandem, pausa pranzo in tedesco/inglese).