



ERASMUS KA2 - Cooperation and Innovation for Good Practices
Sector Skills Alliances in vocational education and training
Project Reference no. 591939-EPP-1-2017-1-IT-EPPKA2-SSA
Project name: EQ-WOOD - European Quality qualifications for the
Woodwork and furniture industry

WP 5

**DELIVERABLE D5.9
TRAINING TOOLKIT
SUMMARY UNIT 5**



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



UNIT 5 - Professional development, networking & intercultural skills

INTRODUCTION

I radicali cambiamenti dei mercati, sempre più veloci, complessi, digitali e interconnessi, hanno trasformato in maniera significativa le variabili che condizionano la competitività delle imprese. Cambiano, infatti, le tecniche di produzione, le logiche di comunicazione, marketing e acquisto da parte delle imprese, le modalità di gestire reti, alleanze e collaborazioni. A cambiare sono, infine, i rapporti di forza tra le imprese e quelli tra le imprese e i consumatori, con un considerevole incremento della variabilità dei consumi.

In questo mutato e mutevole contesto, per le imprese è sempre più necessario avere competenze adeguate e una elevata flessibilità dei lavoratori per affrontare efficacemente ai cambiamenti in atto.

L'Unità Professional development, networking & intercultural skills illustra il ruolo chiave delle competenze per lo sviluppo del business nell'attuale contesto economico, offrendo ai discenti una panoramica delle principali skill richieste dal mercato del lavoro, dei modelli applicabili per la formazione aziendale, delle caratteristiche e dei fondamenti del business networking, nonché della comunicazione interculturale.

In esito al percorso formativo i discenti saranno in grado di:

- individuare i principali gap di competenza propri e della propria organizzazione
- supportare il management nell'adozione di una people strategy volta allo sviluppo delle competenze dei lavoratori
- applicare le principali regole di business networking
- comunicare efficacemente nei contesti interculturali

IL RUOLO CHIAVE DELLE COMPETENZE PER LO SVILUPPO DEL BUSINESS

Il topic introduce la crescente importanza dei temi dello sviluppo professionale, del business networking e delle competenze interculturali offrendo un excursus sulle evoluzioni che hanno connotato le imprese e presentando la learning organization, ovvero l'impresa intesa come insieme di competenze, quale modello di riferimento per affrontare le sfide del futuro. Particolare attenzione è, pertanto, dedicata al concetto di competenza (saper essere - know how to act) e ai suoi due elementi costitutivi, ovvero le conoscenze (sapere - know that) e abilità (saper fare - know how).

SOFT SKILLS E LIFELONG LEARNING QUALI LEVE DELL'INNOVAZIONE

Il topic illustra le differenze concettuali tra hard e soft skill per poi offrire una panoramica delle principali categorie di competenze (skill di efficacia personale; skill relazionali e di servizio; skill relative a impatto e influenza; skill orientate alla realizzazione; skill cognitive), nonché delle dieci soft skill del futuro, ovvero:

- Flessibilità cognitiva
- Negoziazione
- Orientamento al servizio
- Capacità di giudizio e di prendere decisioni
- Intelligenza emotiva
- Capacità di coordinarsi con gli altri
- Gestione delle persone
- Creatività



- Pensiero critico
- Problem solving in contesti complessi

Viene presentato, infine, il concetto di life long learning e l'importanza che oggi esso assume per lo sviluppo professionale.

HRD - Human Resources Development

Il topic presenta gli aspetti salienti di un'efficace people strategy e le principali fasi, approcci metodologici e strumenti per impostare un percorso formativo volto allo sviluppo delle competenze delle risorse umane, con particolare attenzione a quelle digitali, sempre più cruciali per il successo del business. In tal senso, un focus specifico è dedicato al processo di digital & creative readiness assessment.

COME FUNZIONA IL BUSINESS NETWORKING?

Il topic illustra caratteristiche, fasi e tecniche del business networking, evidenziandone i vantaggi che le imprese possono trarne nell'attuale scenario competitivo globale, anche in termini di apertura ai mercati esteri, sia mediante attività face-to-face che online.

CROSS CULTURAL COMMUNICATION

Il topic è focalizzato sui principali aspetti della comunicazione cross-culturale, compresa quelli attinenti alla comunicazione non verbale, e sui suoi elementi principali (luogo, tempo, argomento, tono), offrendo pratici consigli sulle regole di business etiquette da rispettare in specifici contesti, come, ad esempio pranzi e cene di lavoro, nonché su quelle di business netiquette. La parte finale del topic è dedicata alla negoziazione nei contesti interculturali, illustrandone le fasi e le principali tecniche da adottare in un'ottica volta al raggiungimento di accordi win-win.

FINAL QUIZ - videogame

Il videogioco si configura come un'avventura grafica formativa in cui, mediante una dinamica ludica, il discente/giocatore potrà immedesimarsi in uno specifico ruolo professionale ed ottenere, al pari di un test finale, una valutazione dell'apprendimento conseguito in esito alla fruizione dell'intera unità formativa e dei relativi topic. Nello specifico, il discente/giocatore potrà vestire i panni di un Innovation Advisor indiano alle prese con una trattativa interculturale per l'acquisto di servizi da una società italiana, durante la quale il giocatore dovrà fare leva sulle proprie doti di negoziazione oltre che sulle soft skills. Nel corso del gioco, il giocatore potrà scegliere tra diverse opzioni di dialogo, potrà interagire con gli oggetti presenti nell'ambiente, risolvere piccoli enigmi e gestire i propri atteggiamenti e posture che cambieranno l'evoluzione narrativa del gioco e incideranno sul punteggio finale, assimilabile al suo grado di apprendimento delle nozioni espresse nei topic. Sarà, inoltre, possibile accedere ad un pannello di "aiuto" che ricorderà al giocatore le nozioni dei topic messe in scena in quel momento del gioco e gli suggerirà anche in quale topic sono presenti, qualora volesse approfondire lo studio. L'utilizzo degli aiuti comporterà un malus in fase di valutazione finale. Al termine del gioco, il fruitore riceverà una "mappa delle azioni" che gli mostrerà, relativamente ai principi della negoziazione, in quali parti dell'esperienza ludica ha adottato comportamenti in linea con quanto appreso e



quando invece ha commesso errori, illustrandogli anche quale avrebbe dovuto essere il comportamento corretto da adottare o l'azione giusta da svolgere.

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.