

Situazioni di apprendimento e di lavoro (SAL)

Valutazione sul posto di lavoro

Nel corso della formazione triennale, le persone in formazione elaborano sei SAL. La sigla SAL significa situazioni di apprendimento e di lavoro. Non si tratta di verifiche classiche da sostenere in un determinato momento: la valutazione di una SAL avviene costantemente tramite lavori correlati alla prassi. Le prestazioni vengono valutate e osservate nel corso di 2–3 mesi. Le SAL sono parte della procedura di qualificazione (PQ).

Argomenti delle SAL

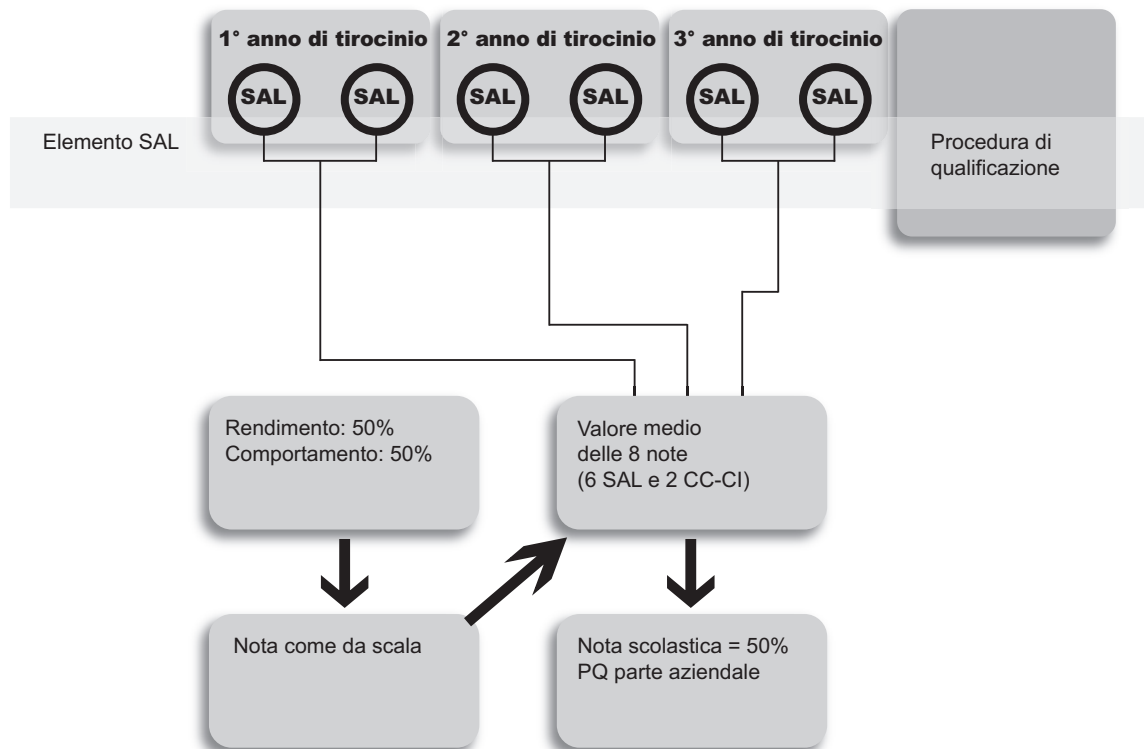
Sono adatte come SAL le situazioni di lavoro con cui gli apprendisti si confrontano in modo continuativo per almeno tre mesi. I formatori scelgono con gli apprendisti un argomento e concordano un relativo compito. I formatori osservano gli apprendisti durante tale lavoro e annotano per iscritto eventi rilevanti in merito a rendimento (50%) e comportamento (50%).

Valutazione

La valutazione conclusiva di ogni SAL avviene in occasione di un colloquio con il collaboratore, con l'ausilio del formulario «Rapporto di formazione». La SAL aiuta gli apprendisti a prepararsi alle valutazioni quotidiane della vita professionale. Per la valutazione, prima dell'inizio di una SAL vengono fissate le capacità parziali e comportamentali. In concreto, dal catalogo degli obiettivi di valutazione vengono selezionate cinque capacità parziali, che a loro volta vengono suddivise in 3 criteri parziali, ciascuno valutato con un punteggio da 3 a 0.

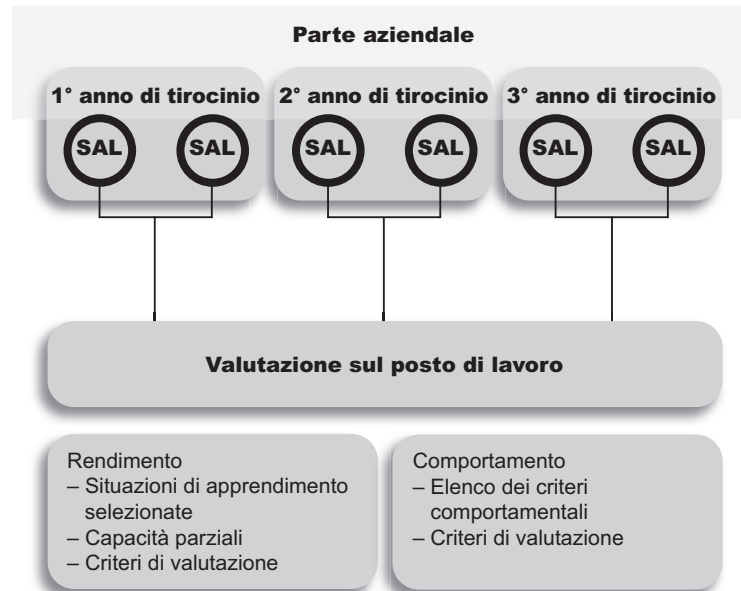
Dagli stili comportamentali, che si riferiscono alle competenze sociali, personali e metodologiche, vengono selezionati cinque criteri, anch'essi suddivisi in tre criteri parziali valutati con un punteggio da 3 a 0.

Durante i tre anni di tirocinio, per le sei situazioni di apprendimento e di lavoro devono essere selezionati almeno 12 criteri comportamentali diversi dall'elenco fornito, valutati almeno una volta.



Numero di valutazioni SAL

Per ogni semestre, i formatori compilano con gli apprendisti un «Rapporto di formazione». Tutti e sei i lavori valgono per la procedura di qualificazione (PQ).



Prestazioni e comportamento sul posto di lavoro

Capacità parziali

I formatori valutano se la persona in formazione ha raggiunto gli obiettivi definiti nelle capacità parziali. Possono essere utilizzati per la valutazione in azienda tutti gli obiettivi per i quali sono stati formulati criteri parziali SAL nel catalogo degli obiettivi di valutazione.

Modo di procedere

Per ogni semestre i formatori e le persone in formazione stabiliscono congiuntamente una SAL in base ai criteri di seguito elencati.

- Le situazioni riflettono aspetti e momenti tipici della vita aziendale.
- Esse si distribuiscono per l'intera durata della formazione.
- Di norma viene selezionata una nuova SAL per ogni periodo di valutazione.
- Per ogni SAL, i formatori valutano il grado di conseguimento di 5 capacità parziali e 5 criteri comportamentali.

Esempio

Situazione possibile: al fine di migliorare la qualità del servizio, alla ricezione vengono annotati alcuni desideri del cliente. Capacità parziali possibili:

- 1.1.2.1.1 Rilevare e inoltrare le esigenze del cliente
- 1.1.2.1.3 Formulare affermazioni comprensibili e adeguate al destinatario
- 1.1.2.2.2 Sostenere un colloquio con i clienti
- 1.1.2.2.3 Sondare le esigenze del cliente
- 1.1.3.1.2 Reperire informazioni/Atteggimento
- 1.1.3.2.1 Ricevere reclami
- 1.1.7.2.1 Aggiornare i dati

Altri esempi di situazioni possibili:

- Aprire e distribuire la posta
- Ordinare materiale per ufficio
- Ricevere chiamate telefoniche in lingua straniera e trasmettere comunicazioni corrette al collaboratore in quel momento assente
- Modificare e analizzare le tabelle in Excel a cadenza regolare
- Stampare le e-mail in arrivo per il capo ufficio e, la sera, preparare un elenco delle e-mail a cui non è stata data risposta

Assegnazione del punteggio

Ogni criterio parziale viene valutato con il punteggio da 3 a 0. A questo fine si applica la seguente sistematica:

3 punti: eseguito molto bene (sopra la media)

2 punti: eseguito

1 punto: parzialmente soddisfacente

0 punti: non soddisfacente

Assegnazione della nota

La nota deriva dal totale dei punti raggiunti (max. 90). La sistematica delle note è reperibile nel formulario «Rapporto sulle situazioni di apprendimento e di lavoro».

Valutazione on-line

L'accordo rispetto alle capacità parziali e agli obiettivi comportamentali viene registrato su www.trimbi.ch. Dopo il colloquio di valutazione, la valutazione viene immessa anche qui e trasmessa online alla banca dati cantonale delle note.

Giudizio

Subito dopo la valutazione e l'assegnazione del punteggio da parte dei valutatori, gli apprendisti ricevono un feedback che mostra loro a che punto si trovano, cosa sanno fare e hanno già fatto, dove possono migliorare e dove potrebbero impegnarsi di più nel lavoro e nell'apprendimento. La valutazione viene sottoscritta dal formatore, dall'apprendista e, in caso di minorenni, dal relativo rappresentante legale.

L'originale viene conservato nel dossier personale dell'apprendista.

Rapporto sulle situazioni di apprendimento e di lavoro (Rapporto di formazione)

Situazioni di apprendimento e di lavoro scelta _____ SAL

(attività)

Apprendista:

Cognome/Nome _____

Data di nascita _____

Azienda di tirocinio

Nome/Luogo _____

Formatore/formatrice:

Cognome/Nome _____

Scadenze Periodo d'osservazione _____

Colloquio di valutazione _____

È stata concordata/Sono state concordate la situazione/le situazioni di apprendimento e di lavoro sopra menzionata/e con le capacità parziali e i criteri comportamentali indicati a fianco.

Data _____

Data _____

Firma formatore/formatrice _____

Firma persona in formazione _____

A) Valutazione della prestazione nella situazione di apprendimento e di lavoro

Criteria parziali (parola chiave)	Punti per criterio parziale	Punti max. per capa- cità parziale	Punti raggiunti per capacità parziale	Motivo ev. proposte di miglioramento
Capacità parziale				
		9		
Capacità parziale				
		9		
Capacità parziale				
		9		

Criteri parziali (parola chiave)		Punti per criterio parziale	Punti max. per capa- cità parziale	Punti raggiunti per capacità parziale	Motivo ev. proposte di miglioramento
Capacità parziale					
			9		
Capacità parziale					
			9		
Totale intermedio dei punti	B) Valutazione prestazione		45		

B) Valutazione comportamento nella situazione di apprendimento e di lavoro

Criteria parziali (parola chiave)	Punti per criterio parziale	Punti max. per criterio comportamentale	Punti raggiunti per criterio comportamentale	Motivo ev. proposte di miglioramento
Criterio comportamentale				
		9		
Criterio comportamentale				
		9		
Criterio comportamentale				
		9		

Criteri parziali (parola chiave)		Punti per criterio parziale	Punti max. per capacità parziale	Punti raggiunti per capacità parziale	Motivo ev. proposte di miglioramento
Criterio comportamentale					
			9		
Criterio comportamentale					
			9		
Totale intermedio dei punti	A) Valutazione comportamento		45		

Valutazione		Punti max.	Punti raggiunti	Sistematica delle note	Nota
A) Valutazione prestazione		45		86–90 punti	6,0
B) Valutazione comportamento		45		77–85 punti	5,5
				68–76 punti	5,0
				59–67 punti	4,5
				50–58 punti	4,0
				41–49 punti	3,5
Totale complessivo dei punti Parte A e B		90		32–40 punti	3,0
				23–31 punti	2,5
				14–22 punti	2,0
				5–13 punti	1,5
				0–4 punti	1,0

Nota	
-------------	--

Questa valutazione è stata effettuata e discussa in data _____

Firma del formatore/della formatrice _____

Firma dell'apprendista _____

Firma del/della rappresentante legale _____

Criteri per la valutazione del comportamento

Nel corso del tirocinio devono essere coperti almeno 12 criteri comportamentali differenti.

1. Metodologia di lavoro/Saper utilizzare le fonti d'informazione

Adotto ogni volta la tecnica di lavoro più idonea alle diverse situazioni lavorative. Nell'elaborazione delle informazioni faccio in modo che la selezione, la valutazione e l'utilizzo siano allineati al compito specifico.

Criterio parziale: la persona in formazione:

1. generalmente utilizza in modo adeguato gli strumenti di lavoro e di informazione;
2. sa sempre dove trovare le informazioni;
3. è in grado di selezionare, valutare e utilizzare nel giusto modo le informazioni.

2. Tecniche decisionali e di soluzione dei problemi

Considero una sfida i problemi che mi si presentano e li affronto in modo sistematico. Quando è necessario prendere decisioni, analizzo i vantaggi e gli svantaggi delle varie soluzioni. Dopo aver trattato il problema valuto anche il mio modo di procedere.

Criterio parziale: la persona in formazione:

1. analizza per iscritto il problema in questione;
2. definisce a grandi linee le soluzioni possibili e le valuta;
3. nella realizzazione si mantiene fedele al concetto risolutivo che ha elaborato.

3. Capacità di applicazione

So trasferire a nuove situazioni le conoscenze o esperienze acquisite nel corso di una certa attività o mansione.

Criterio parziale: la persona in formazione:

1. valuta autonomamente i compiti che completato nell'ambito delle proprie attività;
2. per i nuovi compiti, si orienta volutamente alle conoscenze ed esperienze acquisite in attività precedenti;
3. impara dai propri errori ed evita di ripeterli.

4. Autonomia/Iniziativa

Svolgo in modo autonomo i compiti che mi vengono assegnati. Se non mi vengono impartite istruzioni specifiche, cerco di trovare da solo soluzioni valide.

Criterio parziale: la persona in formazione:

1. è generalmente in grado di risolvere in modo autonomo i problemi e di prendere da solo le decisioni necessarie;
2. prende personalmente l'iniziativa e compie anche azioni che non gli sono state espressamente indicate;
3. non si lascia fuorviare da nuove situazioni.

5. Ordine sul posto di lavoro

So quanto sia importante riconoscere i sistemi di classificazione nell'ambiente di lavoro, adeguarsi di conseguenza, ma anche apportare nuove idee ai sistemi stessi.

Criterio parziale: la persona in formazione:

1. sa elencare i comuni sistemi di classificazione;
2. mantiene i sistemi di classificazione previsti nell'ambiente di lavoro;
3. persone terze riescono a comprendere il sistema di classificazione della persona in formazione.

6. Tecniche di presentazione

Sono in grado di presentare oralmente e per iscritto in forma adeguata i risultati del mio lavoro, nonché i prodotti o servizi della mia azienda di tirocinio.

Criterio parziale: la persona in formazione:

1. si esprime in modo comprensibile e con scioltezza linguistica nelle presentazioni;
2. utilizza a proposito e nel giusto modo i mezzi ausiliari e formali;
3. è ben preparato, sa strutturare in modo efficace le proprie affermazioni e non perde la calma.

7. Consapevolezza delle proprie responsabilità

Assumo la responsabilità degli incarichi che mi vengono assegnati e conosco le conseguenze delle mie azioni.

Criterio parziale: la persona in formazione:

1. conosce i criteri qualitativi caratteristici del proprio settore lavorativo e li rispetta;
2. agisce in modo responsabile ed è consapevole delle conseguenze delle proprie azioni;
3. esegue i compiti che gli vengono assegnati in piena consapevolezza di quanto ci si aspetta da lui.

8. Affidabilità/Puntualità/Completamento degli incarichi

Mi attengo alle regole del gioco, alla tempistica e alle prescrizioni. Inoltre, controllo e miglioro la qualità del mio lavoro.

Criterio parziale: la persona in formazione:

1. segue spontaneamente regole, norme, istruzioni sul modo di procedere, regolamenti interni, ecc.;
2. fornisce buone prestazioni lavorative di livello costante con poche oscillazioni;
3. cerca di migliorare continuamente la qualità dei lavori che consegna, tramite un attento automonitoraggio.

9. Utilizzo delle attrezzature aziendali e del materiale/Comportamento ecologico

Tratto con cura le attrezzature dell'azienda; impiego l'energia e il materiale con prudenza e mi attengo ai provvedimenti decisi dall'azienda per la tutela dell'ambiente. Cerco di realizzare le opportunità di miglioramento disponibili.

Criterio parziale: la persona in formazione:

1. utilizza sempre con cautela i mezzi aziendali che gli vengono affidati;
2. impiega in modo parsimonioso le risorse (elettricità, acqua, materiali di consumo, ecc.), evita o riduce gli scarti e partecipa al riciclaggio aziendale;
3. individua possibilità di miglioramento nelle attività aziendali di tutela dell'ambiente e avanza proposte per attuarle.

10. Attitudine al lavoro di gruppo/Collaborazione

Sono capace di collaborare con impegno e in modo costruttivo all'interno di un gruppo.

Criterio parziale: la persona in formazione:

1. cerca di propria iniziativa la collaborazione con altri;
2. rispetta gli altri e sostiene le proprie opinioni;
3. contribuisce al raggiungimento dell'obiettivo di un intero team.

11. Competenze comunicative

Ascolto il mio interlocutore con attenzione. Mostro comprensione per i punti di vista altrui, ma sostengo anche le mie opinioni con chiarezza.

Criterio parziale: la persona in formazione:

1. sa ascoltare e reagisce adeguatamente agli argomenti dell'interlocutore;
2. sostiene anche le proprie opinioni;
3. si esprime con chiarezza, comprensibilità e adeguatezza.

12. Riconoscere le proprie capacità/Pensiero pluridisciplinare

Valuto in modo realistico la mia posizione nell'ambito professionale e aziendale e riconosco quando devo richiedere l'assistenza di un collega di maggiore esperienza. Considero le mie attività in un contesto più ampio e cerco di prevedere le conseguenze che possono avere sugli altri, tenendone conto.

Criterio parziale: la persona in formazione:

1. valuta in modo realistico le proprie possibilità e i propri limiti;
2. non esita a chiedere quando non si sente sicura;
3. considera le conseguenze che il proprio lavoro può avere sugli altri collaboratori e sui clienti.

13. Gestione dei conflitti e delle critiche

Riconosco le situazioni conflittuali e mi impegno per risolverle. A questo fine espongo obiettivamente il mio punto di vista e cerco di trovare una soluzione accettabile per tutte le parti. Accetto anche le critiche al mio comportamento.

Criterio parziale: la persona in formazione:

1. sa distinguere tra il livello oggettivo e quello delle relazioni personali in caso di conflitti;
2. riflette prima di agire;
3. ha un comportamento orientato alle soluzioni.

14. Resistenza allo stress/definizione di obiettivi e priorità

Ho dimestichezza con i concetti di base del time management e prendo iniziative volte a evitare o a ridurre lo stress. A questo fine valuto i miei compiti, definisco priorità e pianifico sistematicamente il mio lavoro.

Criterio parziale: la persona in formazione:

1. riconosce lo stress ed è in grado di classificarlo (mancanza di competenza/di capacità/di tempo);
2. valuta con realismo gli incarichi che gli vengono assegnati dal punto di vista del tempo e delle risorse necessarie;
3. stabilisce priorità e pianifica in modo sistematico il proprio lavoro.

15. Motivazione/Disponibilità a dare il massimo

Sono consapevole del fatto che il periodo di tirocinio comprende anche attività poco interessanti, che debbo tuttavia imparare e che mi aiuteranno a progredire dal punto di vista professionale o personale. Per questo motivo rifletto su tutte le mansioni che mi vengono assegnate e cerco sempre di apprendere.

Criterio parziale: la persona in formazione:

1. è coinvolta mentalmente in ogni attività che svolge;
2. afferra rapidamente le nuove istruzioni o i nuovi compiti;
3. sa essere perseverante anche nelle attività che non gli piacciono.

16. Comportamento orientato al cliente

Nei miei rapporti con clienti, fornitori e committenti so comportarmi in modo adatto alla situazione.

Criterio parziale: la persona in formazione:

1. riconosce le esigenze di clienti, fornitori e committenti;
2. distingue tra clienti, fornitori e committenti e sa adattare il proprio comportamento alla situazione;
3. conosce le proprie competenze e agisce di conseguenza.

17. Forme comportamentali/Aspetto esteriore

Conosco le forme comportamentali tipiche del mondo degli affari e agisco di conseguenza. Adeguo il mio aspetto esteriore alle esigenze della situazione lavorativa.

Criterio parziale: la persona in formazione:

1. rispetta le normali regole della cortesia;
2. sceglie un modo di presentarsi adatto alla situazione o al tipo di lavoro;
3. cura un linguaggio adeguato.

18. Disponibilità ad apprendere

Sono aperto e interessato alla formazione e mi preparo specificamente ad un futuro di costante aggiornamento.

Criterio parziale: la persona in formazione:

1. è disposta ad accettare nuovi compiti;
2. ha sete di sapere in generale;
3. pone domande e vuole avere spiegazioni.

19. Clima aziendale/Franchezza/Onestà

Reagisco alle necessità dei colleghi e mi dimostro disponibile ad aiutare. La franchezza e l'onestà sono per me un atteggiamento naturale.

Criterio parziale: la persona in formazione:

1. capisce quando è necessario il suo aiuto;
2. tramite un comportamento adeguato ha conquistato la fiducia dei colleghi;
3. comunica con franchezza e onestà, risultando quindi credibile.

20. Atteggiamento nei confronti dell'azienda di tirocinio/Discrezione

Della mia azienda di tirocinio conosco a grandi linee l'immagine, le idee commerciali, gli obiettivi imprenditoriali e dipartimentali, i piani d'azione, i cataloghi dei provvedimenti, ecc. Li sostengo e agisco di conseguenza. Tratto con la dovuta riservatezza le informazioni confidenziali.

Criterio parziale: la persona in formazione:

1. si comporta in modo leale e contribuisce a sostenere l'immagine dell'azienda;
2. collabora al giusto livello nelle riunioni aziendali interne, in gruppi di lavoro, ecc.;
3. con la propria discrezione tutela gli interessi dell'azienda e quelli dei clienti.