

Una scheda di riferimento per valutare la competenza: l'esperienza della Regione Friuli Venezia Giulia

Remy Da Ros

Direttore Progettazione IAL FVG Assistenza Tecnica Regione FVG

> Non è tanto chi sei, ma quello che fai che ti qualifica

(Citazione dal film "Batman Begins" di Christopher Nolan)

Incontro CNEL, 23 novembre 2018



Il dato di partenza

Una caratteristica fondamentale della competenza

Non è significativo pensare che una competenza si possa acquisire in modo parziale Quando una competenza viene acquisita, rimane patrimonio della persona Una competenza acquisita può avere diversi utilizzi e livelli di padronanza

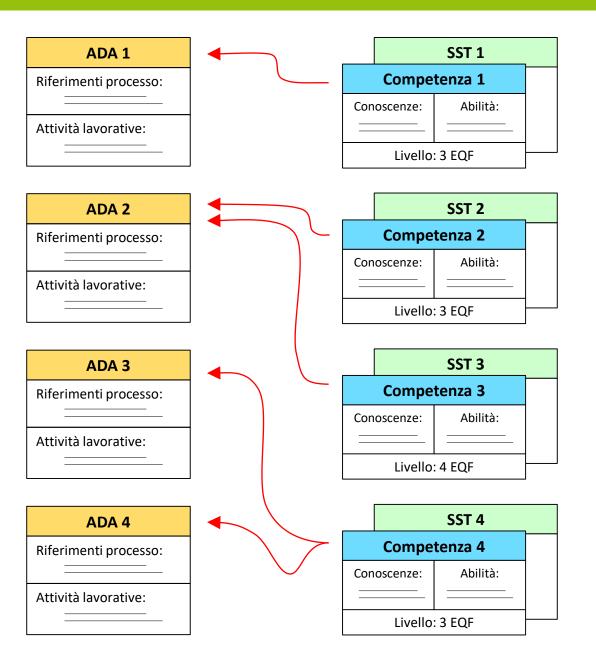






Come stabilire l'avvenuta acquisizione di una competenza? Come stabilire il reale livello di padronanza di una competenza?

Uno strumento per aiutare la valutazione





il repertorio regionale
è stato arricchito con
uno strumento pensato
principalmente per
facilitare la valutazione
delle competenze comunque
acquisite.

Ad ogni QPR è associata una Scheda delle Situazioni Tipo.

L'idea ispiratrice

Quadro comune europeo di riferimento per le lingue



Livelli comuni di riferimento

Dimensioni comunicative

	Leggere	Ascoltare	Parlare	Interagire	Scrivere
C2 Padronanza					
C1 Efficacia					
B2 Progresso					
B1 Soglia					
A2 Sopravvivenza					
A1 Contatto					

Schede delle situazioni tipo (SST)

398

Dimensioni:

classificano i risultati attesi dall'esercizio della competenza

Frecce:

indicano il verso di crescita della difficoltà esecutiva

Situazioni tipo:

descrivono situazioni tipiche del mondo del lavoro

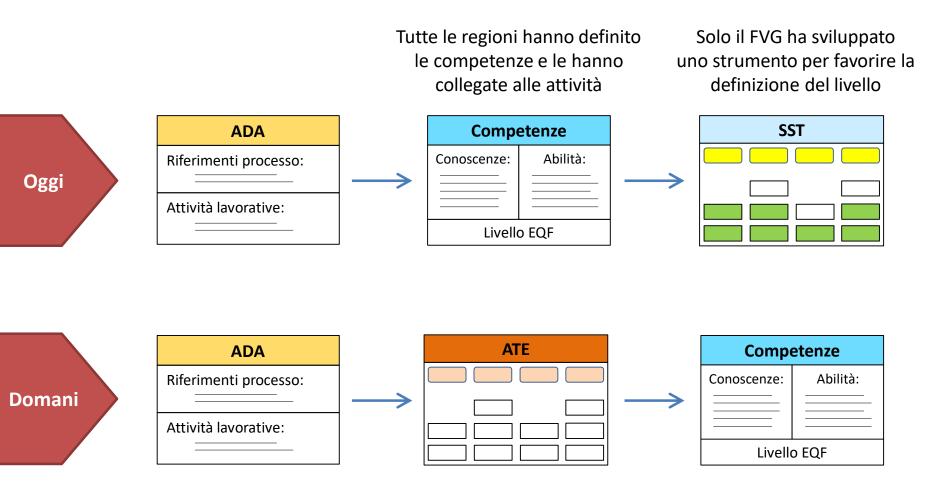
Caselle verdi:

soglia della competenza Titolo: lo stesso della competenza associata



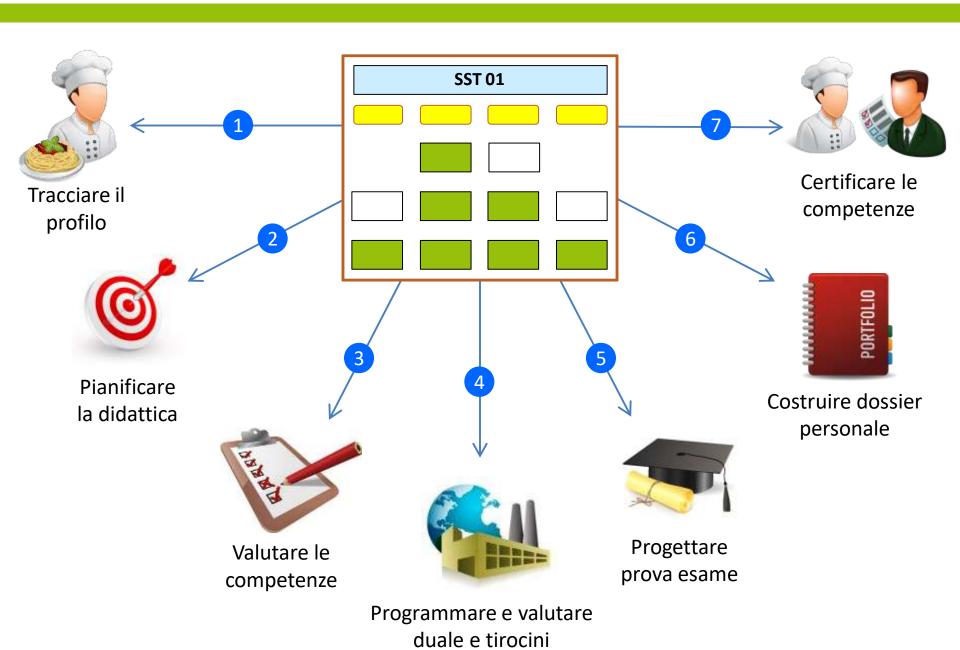
Perché è importante l'esperienza del FVG

Evoluzione in atto nel QNQR (Quadro Nazionale Qualificazioni Regionali)

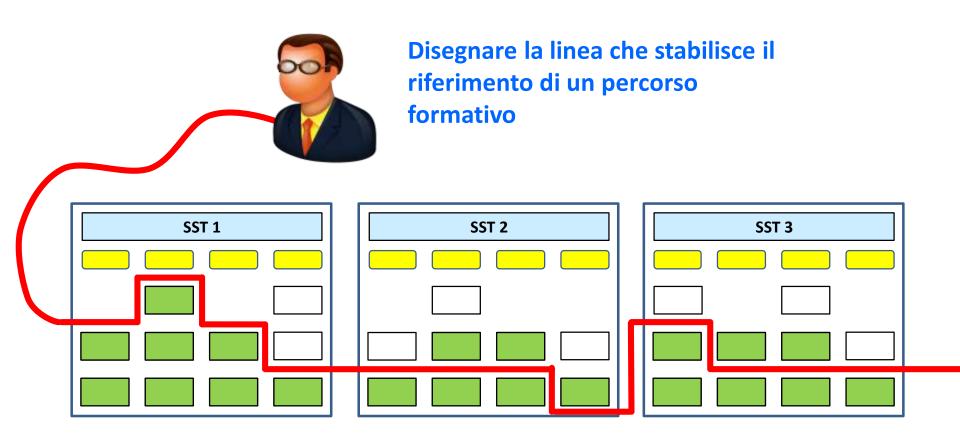


Avremo per ogni Risultato Atteso una scheda degli ambiti tipologici di esercizio Le regioni potranno dichiarare a quali situazioni la loro competenza è collegata

La Scheda delle Situazioni al centro del nuovo sistema formativo



Per la progettazione con le imprese



Partendo dalle competenze di interesse per l'impresa, individuare quali situazioni la persona formata deve saper gestire per considerarsi occupabile

Valutare nella formazione continua

SCHEDA SITUAZIONI TIPO

QPR-GPP-04-CONTROLLO DELLA PRODUZIONE

In funzione degli obiettivi della pianificazione strategica e in ottemperanza alla schedulazione prodotta attraverso la programmazione produttiva, elaborare un piano di controllo; monitorare, verificare e documentare il rispetto dei tempi previsti, delle risorse impiegate, dei costi e della qualità dei prodotti realizzati.

Versione 1.1 17/03/16

1 - DEFINIZIONE DEL PIANO DI CONTROLLO

1.3- ELABORAZIONE DEL PIANO DI CONTROLLO

In funzione degli obiettivi definiti, elaborare un piano di controllo della produzione definendo tecniche di campionamento, metodologie e tempistiche di controllo, compiti (prove gestite internamente / esternamente), predisponendo la documentazione di registrazione dei controlli (anche tramite sistemi informatizzati).

1.2- INDICATORI RELATIVI AGLI OBIETTIVI DI QUALITA'

In funzione delle politiche di qualità e degli standard tecnici, individuare gli indicatori di verifica del rispetto della qualità di prodotto e i livelli di soglia minima di accettabilità.

1.1 - INDICATORI RELATIVI AGLI OBIETTIVI DI PRODUZIONE

In funzione degli obiettivi produttivi, identificare indicatori di controllo relativi agli obiettivi di produzione (es. numero pezzi da produrre, tempi medi, difettosità) e livelli soglia minima di accettabilità.

2 - GESTIONE DELLA STRUMENTAZIONE DI CONTROLLO

2 - REALIZZAZIONE DEI CONTROLLI

Con bordo rosso, situazioni verificate durante il corso e nella prova finale

3.2- REALIZZAZIONE DEI CONTROLLI QUALITATIVI

Sulla base del piano di controllo, realizzare i controlli previsti in ingresso e in produzione, o gestire i controlli affidati a soggetti terzi.

2.1 - GESTIONE DELLA STRUMENTAZIONE DI CONTROLLO

Sulla base del piano di controllo, preparare, controllare ed eseguire periodicamente la taratura della strumentazione di controllo, documentandone i risultati.

3.1 - RACCOLTA DEI DATI DI CONTROLLO DELLA PRODUZIONE

Sulla base del piano di controllo, attraverso la raccolta dei numeri contatore delle singole macchine e/o sistemi di produzione, monitorare la quantità di prodotti realizzati per singola famiglia e individuare il numero dei pezzi difettosi.

4.2- INTERVENTI DI CORREZIONE

4 - ANALISI SCOSTAMENTI E

CORREZIONI

Una volta comprese le cause degli eventuali scostamenti, proporre gli opportuni interventi correttivi per ridurre/eliminare i problemi sottoponendoli alla Direzione.

4.1 - ELABORAZIONE E VERIFICA ACCETTABILITA' DEI DATI

Analizzare i dati raccolti, anche tramite indicatori di sintesi, comparandoli con gli obiettivi e gli standard quantitativi e qualitativi definiti nel piano di controllo. Nel caso si rilevino situazioni di anomalia, esaminare le cause degli scostamenti.

Valutare durante i percorsi formativi in duale

SCHEDA SITUAZIONI TIPO

SST-BEN-03 - GESTIONE OPERATIVA DEL CENTRO ESTETICO

Partendo dalla mission del centro estetico, il soggetto è in grado di gestire il servizio in sicurezza organizzando il planning degli appuntamenti, il lavoro delle risorse umane implicate e le principali procedure amministrative del centro, partecipando alla promozione del centro e alla formulazione di linee di miglioramento

1.1 27/04/16

1 - ORGANIZZAZIONE SERVIZIO E RU (RISORSE UMANE)

2 – GESTIONE APPUNTAMENTI

3 – GESTIONE PAGAMENTI

4 - VENDITA PRODOTTI

D

1.2 - ORGANIZZAZIONE SERVIZIO

□N - □B - ⊠I - □A

Collaborare all'organizzazione dei turni e degli orari del personale presente in base alle loro mansioni specifiche.

- ACCOGLIENZA E CONGEDO

1 ON - XB - OI - OA

Verificare che l'accoglienza, il benvenuto e il congedo del cliente siano eseguiti dal team di lavoro presente (es. nel centro estetico, centro benessere, Spa, ...). 2.2 - OTTIMIZZAZIONE PLANNING

Ottimizzare tempi, costi e risorse umane al fine di garantire la redditività del planning.

2.1 - DEFINIZIONE APPUNTAMENTO

□N - ⊠B - □I - □A

Stabilire con il cliente le specifiche del

servizio (es. data, ora, tipo di servizio,

eventuale check-up, ...), assegnandolo

comunicativi (es. telefono, mail, social

all'estetista e utilizzando più mezzi

network, in presenza, ...).

□N - □B - ⊠I - □A

Ricevere il pagamento in contanti o con altre forme (carte elettroniche, assegni bancari, bonifici, finanziamenti) utilizzando gli strumenti di controllo appropriato, nel rispetto della normativa vigente.

3.2 - PAGAMENTO

3.1 - PRESENTAZIONE CONTO

□N - □B - 図I - □A

Sulla base del servizio effettuato (es. servizio estetico, prestazione d'opera, vendita del prodotto specifico per il mantenimento, ...) compilare il documento fiscale (es. fattura, scontrino, ricevuta, ...) anche tenendo conto di eventuali scontistiche.

4.3 - FIDELIZZAZIONE

□N - 図B - □I - □A

Fidelizzare il cliente attraverso più modalità (es. promozioni, scontistiche, omaggi fedeltà, ...).

4.2 - PROPOSTA DI VENDITA

□N - □B - 図I - □A

Vendere i prodotti specifici per la cura domiciliare, specificando costi, scadenze e modalità di utilizzo.

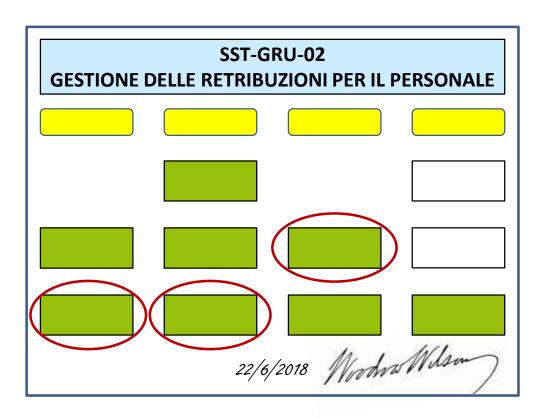
4.1 - ILLUSTRAZIONE SCHEDA TECNICA

□N - □B - 図I - □A

Informare il cliente rispetto ai prodotti utilizzati nei trattamenti effettuati (schede tecniche), sulla base delle sue necessità/bisogni fornendo chiarimenti e ulteriori consigli.

Gestire i tirocini

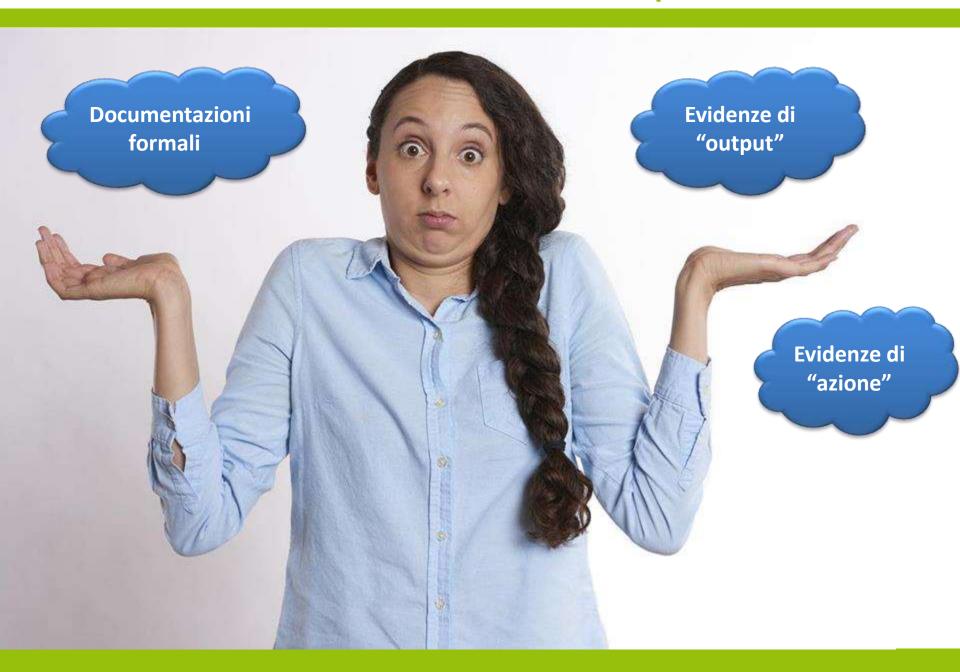
Durante il tirocinio il tutor aziendale può utilizzare la scheda per evidenziare le situazioni gestite dal tirocinante.



Data e firma in calce alla SST diventa testimonianza di quanto effettivamente svolto in azienda.



Per costruire e dare valore alle evidenze nei processi di IVC



Sathatum betamine pravus p (Kreuzberg) Loncium [Ploken] Santicum & Tuenna Caruanc Pons Drusi Bacanun Iuliam Carnicum TRIDENTINE Rell. Lachartes Salurnis Emona? forum Iw Tidkinum Nauportus Ceneta Longaticum audion Auguston Freguetas A Mt. Ocra Aquileia/ Tomavus R. Optorgium Postamian Was L. Lugeus Sarni Pucinum. Acelium GULF OF TERGESTE Concordia Tarvisum Altimum Piquentum. Verona Patavium Tarşatica La Neapolis Aponus mappa Parentium) Portus Aedro Brandulum non è il Anneimann tua Ruginium Mostilia Tartarus territorio Nesachini Pullaria Te Grazie dell'attenzione

Schede delle situazioni tipo (SST)

39 SITUAZIONI TIPO

Titolo: lo stesso della competenza associata



SST-ALI-04 - PRODUZIONE ARTIGIANALE DI PASTICCERIA FRESCA

Sulla base di specifiche ricette, realizzare prodotti di pasticceria fresca quali paste da banco, pasticcini mignon, dolci da credenza e dessert da ristorazione, utilizzando materie prime, semilavorati, attrezzature, strumenti e applicando tecniche di lavorazione appropriate per la buona riuscita del prodotto.

Versione 2.4 15/07/15

Dimensioni:

classificano i risultati attesi dall'esercizio della competenza

Frecce:

indicano il verso di crescita della difficoltà esecutiva

Situazioni tipo:

descrivono situazioni tipiche del mondo del lavoro

Caselle verdi:

indicano il livello soglia della competenza

1 - PASTE DA BANCO

1.2 - PASTE COMPOSTE

Produrre paste da banco di dimensione classica mediante l'assemblaggio di basi e creme di pasticceria (es. diplomatiche, francesine, paste a strati variegati con creme soffici aromatizzate).

1.1 - PASTE SEMPLICI

Produrre paste da banco di dimensione classica e caratterizzate dalla farcitura di fondi semilavorati mediante creme, frutta e glasse (es. bignè, cannoli ripieni, tartellette alla frutta, maltagliati).

2 - PASTICCERIA MIGNON

2.3 - MIGNON ELABORATE

Produrre pasticcini mignon caratterizzati da una farcitura elaborata (es. a base di creme contenenti inserti di frutta fresca o croccantini) e da una copertura fatta con gelatine o glasse aromatizzate.

2.2 - MIGNON DECORATE

Produrre pasticcini mignon caratterizzati dalla componente artistica nella forma e nella decorazione (es. finger food dolci, mini bavaresi, mignon con decori a base di cioccolato o zucchero lavorato).

2.1 - MIGNON CLASSICHE

Produrre paste da banco nella versione mignon mediante farcitura di fondi semilavorati, anche in cioccolato, con creme, frutta e glasse (es. bocconcini alla frutta, mini bignè glassati, cannoncini ripieni, pirottini di creme).

3 - DOLCI DA CREDENZA

3.4 - TORTE ARTISTICHE

Realizzare torte caratterizzate da forme e decorazioni artistiche a base di zucchero o cioccolato lavorati (es. torte per eventi speciali, cake design).

3.3 - TORTE MODERNE

Realizzare torte moderne a base di creme bavaresi, con inserimenti gelificati di varie consistenze e decorate esternamente con frutta, cioccolato o zucchero lavorati (es. Bavarese alla vaniglia, Torta Canelli).

3.2 - BASE SFOGLIA E CREMA

Realizzare dolci da credenza che richiedono l'assemblaggio di pasta sfoglia e creme di vario tipo (es. Diplomatica, Millefoglie, St. Honorè).

3.1 - DOLCI CLASSICI

Realizzare dolci da credenza con ricetta classica (es. Crostata alla frutta fresca, Torta pan di Spagna, Torta Margherita, Rotolo alla crema di nocciola, Torta Sacher).

4 - DOLCI DA RISTORAZIONE

4.3 - DESTRUTTURATI

Realizzare dolci della pasticceria classica in versione destrutturata e monoporzione da servire in piatto o in bicchiere e gustare col cucchiaio.

4.2 – DESSERT DECORATI

Realizzare dolci da ristorazione decorati con elementi commestibili solidi (es. ventagli di cioccolato, composizioni con zucchero tirato) e rifiniti con sciroppi, salse o creme aromatizzate.

4.1 -TRADIZIONALI

Realizzare dolci da ristorazione tradizionali da servire nel piatto e gustare col cucchiaio (es. Budino, Panna cotta, Tiramisù, Zuppa inglese, Profiteroles. Crema catalana. Mousse).