Scuola Superiore del Commercio del Turismo dei Servizi e delle Professioni

IL PROGETTO CERT'APP: GLI STRUMENTI E I RISULTATI DELLA SPERIMENTAZIONE

12 DICEMBRE 2013

JOB MATCHPOINT

Eliana Branca

Direttore

Scuola Superiore del Commercio del Turismo dei Servizi e delle Professioni

IL PROCESSO DI LAVORO

Fase 1 - Individuazione delle aree di competenza definite nei CCNL e loro riconduzione alle aree del QRSP

→ Griglie di analisi comparativa tra CCNL e QRSP

Fase 2 - Elaborazione di "Schede di lavoro" che mettano in relazione le competenze dei CCNL e quelle del QRSP

Fase 3 - Descrizione delle competenze individuate in termini di: conoscenze, abilità, livelli EQF, indicatori ed evidenze

Fase 4 - Condivisione delle "Schede di lavoro" con le aziende coinvolte nella sperimentazione

→ Schede di lavoro per ciascuna figura professionale

Fase 5 - Individuazione di un set di strumenti di valutazione per l'accertamento delle competenze

→ Scheda di valutazione, prove per l'accertamento della competenza

I CONTRATTI ANALIZZATI

Artigianato: acconciatura ed estetica
Artigianato: alimentazione/panificazione
Artigianato: meccanici, orafi, odontotecnici
Artigianato: metalmeccanico
Chimico
Commercio e servizi
Edilizia: artigianato (operai comuni)
Industria turistica
Metalmeccanico industria
Telecomunicazioni
Turismo

I CONTRATTI ANALIZZATI PER OGNI QUALIFICA 1/2

Qualifiche	CCNL
Addetto alle vendite	Commercio e servizi
Addetto amministrativo	Artigianato: metalmeccanico Metalmeccanico industria Commercio e servizi Telecomunicazioni
Parrucchiere	Artigianato: Acconciatura ed estetica Industria turistica
Addetto alla segreteria	Artigianato: metalmeccanico Metalmeccanico industria Commercio e servizi Telecomunicazioni Chimico
Barista e assimilati	Industria turistica Turismo
Cuoco	Industria turistica Turismo Artigianato: alimentazione/panificazione

I CONTRATTI ANALIZZATI PER OGNI QUALIFICA 2/2

Qualifiche	CCNL
Tecnico informatico	Telecomunicazioni Metalmeccanico industria
Addetto logistica e gestione magazzino food/no food	Metalmeccanico industria Chimico Artigiano Alimentazione /Panificazione Artigianato: Edilizia
Impiantistica elettrico/termoidraulico	Metalmeccanico Industria Artigianato: Meccanici, Orafi, Odontotecnici
Operatore di computer/terminalista	Metalmeccanico industria Commercio Telecomunicazioni
Estetista	Artigianato: Acconciatura ed estetica Industria turistica
Operaio addetto alle macchine utensili/operaio della manutenzione	Artigianato: metalmeccanico Metalmeccanico industria Commercio Chimico

SCHEMA DI ANALISI FASI 1 E 2

UN ESEMPIO DI SCHEDA 1/5 ADDETTO ALLA SEGRETERIA

CCNL di riferimento:

- Metalmeccanica Artigianato
- Metalmeccanico Industriale
- Commercio
- Telecomunicazioni
- Chimico

CORE COMPETENCE
Effettuare l'archiviazione di documenti
Effettuare l'organizzazione di trasferte del personale
Eseguire il trattamento di documenti amministrativo-contabili
Gestire le comunicazioni in entrata ed uscita (posta e protocollo)
Organizzare riunioni di lavoro
Redigere testi lettere commerciali

UN ESEMPIO DI SCHEDA 2/5 ADDETTO ALLA SEGRETERIA

CURVATURE
Contratto Commercio Effettuare la gestione di cassa di esercizi commerciali Eseguire le registrazioni contabili Realizzare report periodici sull'andamento economico-finanziario aziendale
Contratto Telecomunicazioni Eseguire il trattamento delle operazioni fiscali e previdenziali

UN ESEMPIO DI SCHEDA 3/5 ADDETTO ALLA SEGRETERIA

COMPETENZE CORE DEL QRSP COMUNI AI CCNL

Competenza QRSP	*Profilo QRSP*	*Elementi di conoscenza*	*Elementi di abilità*	*Livello EQF*	*Indicatori*
Effettuare l'archiviazione di documenti	23.3 Segretario 23.7 Archivista amministrativo	Elementi di diritto amministrativo Normativa in materia di tutela della Privacy	Applicare metodi di catalogazione Applicare procedure di archiviazione Applicare procedure di protocollazione documenti Applicare tecniche di classificazione documentale Applicare tecniche per l'organizzazioni di archivi informatizzati Utilizzare lo scanner Utilizzare software archiviazione dati	3	Adeguata gestione delle procedure di catalogazione, archiviazione e protocollazione Archiviazione con supporto informatico dei documenti aziendali Gestione, classificazione e organizzazione Corretta applicazione dei documenti

UN ESEMPIO DI SCHEDA 4/5 ADDETTO ALLA SEGRETERIA

CURVATURE - Contratto Commercio

Competenza QRSP	*Profilo QRSP*	*Elementi di conoscenza*	*Elementi di abilità*	*Livello EQF*	*Indicatori*
Effettuare la gestione di cassa di esercizi commerciali	10.4 Cassiere (commercio)	Normativa sul commercio di vendita al pubblico Procedure per la compilazione della documentazione relativa a pagamenti rateali	Applicare modalità di compilazione della documentazione commerciale Applicare modalità d'uso dei diversi sistemi di pagamento Applicare procedure apertura/chiusura cassa Utilizzare il registratore di cassa	3	Corretta compilazione della documentazione relativa ai pagamenti Gestione delle modalità dei diversi tipi di pagamento e delle relative strumentazione. Applicazione corretta delle procedure di apertura e chiusura cassa

UN ESEMPIO DI SCHEDA 5/5 ADDETTO ALLA SEGRETERIA

CURVATURE - Contratto Telecomunicazioni

Competenza QRSP	***Profilo QRSP***	***Elementi di conoscenza***	***Elementi di abilità***	***Livello EQF***	***Indicatori***
Eseguire il trattamento delle operazioni fiscali e previdenziali	23.11 Operatore contabile	Adempimenti e scadenze fiscali Adempimenti IVA Diritto tributario Elementi di diritto civile Elementi di diritto commerciale Fiscalità differita: principi e modalità di calcolo Normativa fiscale e tributaria Normativa previdenziale Scienza delle finanze ….	Applicare modalità di calcolo della fiscalità differita Applicare modalità di gestione delle scadenze contabili-fiscali Applicare procedure calcolo versamenti contributivi e fiscali Applicare procedure di gestione adempimenti IVA Applicare procedure di gestione contabile delle imposte sul reddito ……..	3	Registrazione dei fatti aziendali con supporto informatico nel rispetto delle normative civilistiche contabili e fiscali Registrazione dei versamenti previdenziali, fiscali e dell'IVA nel rispetto delle modalità e delle tempistiche previste dalla legge Modalità di versamento dei contributi e delle ritenute fiscali delle imposte sui redditi e dell'IRAP Pianificazione delle attività per la gestione delle scadenze fiscali e contributive con utilizzo del foglio elettronico

FASE 5: INDIVIDUAZIONE DI UN SET DI STRUMENTI

Modello di riferimento: schema di valutazione per la fase di assessment (decreto 9380 del 23.10.2012), con le seguenti motivazioni:

✓schema di valutazione trasversale, che può facilmente adattarsi ad una pluralità di contesti formativi e differenti modalità di accertamento

✓consente di condividere una cornice metodologica di riferimento e anche i criteri da utilizzare per la valutazione

✓adattabile alle effettive condizioni di praticabilità della valutazione, che dipendono dal tipo di competenze (e di indicatori) da valutare

TIPOLOGIE DI PROVE PROPOSTE: PROVA PRATICA

- ✓ Adatta ad accertare il livello di padronanza di pratiche lavorative reali

- ✓ Attenzione ai seguenti fattori:
  - coerenza della prova rispetto agli indicatori di competenza.
  - coerenza della prova rispetto al livello di autonomia a responsabilità previsti dal corrispondente livello EQF;
  - equilibrio tra l'esigenza di progettare la prova secondo lo standard qrsp e la necessità di rispondere a specifiche esigenze organizzative e produttive del contesto reale.

Risorse coinvolte

- ✓ Tutor o referente aziendale (in caso di prova in contesto reale)
- ✓ Docente di laboratorio o esperto sulle competenze da valutare (in caso di contesto simulato)
- ✓ Tutor dell'ente

TIPOLOGIE DI PROVE PROPOSTE: OSSERVAZIONE

- ✓ Dà la possibilità di verificare la padronanza delle competenze del candidato mentre è impegnato direttamente in un compito lavorativo

- ✓ Implica un contesto aziendale reale in cui il candidato viene osservato: colloca il momento della valutazione all'interno di uno specifico processo produttivo, senza prevedere una separazione dei tempi tra il momento lavorativo e quello valutativo

- ✓ Fondamentale condividere con l'azienda della griglia per l'osservazione, che dovrà contestualizzare gli indicatori

Risorse coinvolte

- ✓ Tutor o referente aziendale
- ✓ Tutor dell'ente

TIPOLOGIE DI PROVE PROPOSTE: PROJECT WORK

- ✓ Metodologia basata su un “progetto di lavoro” in cui il candidato traduce in una o più performance le richieste di un committente. il candidato dovrà dimostrare di saper organizzare, utilizzare e adattare al contesto l’insieme delle conoscenze e delle abilità acquisite e previste dallo standard di competenza del qrsp..

- ✓ Attenzione a:
  - coerenza del progetto rispetto agli indicatori di competenza.
  - coerenza del progetto rispetto al livello di autonomia a responsabilità previsti dal corrispondente livello EQF
  - equilibrio tra l’esigenza di rispettare lo standard del qrsp e la necessità di rispondere a specifiche esigenze organizzative e produttive del contesto reale

Risorse coinvolte

- ✓ Tutor o referente aziendale/docente
- ✓ Tutor dell’ente

TIPOLOGIE DI PROVE PROPOSTE: COLLOQUIO

- ✓ Da utilizzare a integrazione della prova pratica o di una valutazione basata sull'osservazione o di un project work.

- ✓ Utile per
  - confermare attraverso una restituzione orale quanto realizzato nella prova o durante un'attività lavorativa (a supporto delle competenze tecniche mobilitate)
  - valutare competenze trasversali (saper essere) o conoscenze teoriche (sapere) che possono essere verbalizzate

Risorse coinvolte

- ✓ Tutor o referente aziendale/docente
- ✓ Tutor dell'ente

GRIGLIA DI VALUTAZIONE E CRITERI PER L'ACCERTAMENTO

- ✓La scala di valutazione prevede quattro livelli:
  - 1= **Assente** non realizza il compito/il compito non è previsto
  - 2= **Insufficiente** realizza il compito in modo parziale e incompleto
  - 3= **Sufficiente** realizza il compito rispettando i principali standard di qualità previsti
  - 4= **Pieno** realizza il compito in modo completo e preciso garantendo tutti gli standard di qualità previsti

SCHEMA DI VALUTAZIONE

COMPETENZA QRSP					
Livello EQF		Tipo di Prova			
Indicatori	Compiti o attività che declinano operativamente l'indicatore di competenza in base al tipo di prova che si sta realizzando	1 Assente	2 Insufficiente	3 Sufficiente	4 Pieno
PUNTEGGIO FINALE					

Scuola Superiore del Commercio del Turismo dei Servizi e delle Professioni

Griglia per l'osservazione in presenza

Nome e cognome del candidato **Azienda ospitante**

Competenza QRSP da certificare: EFFETTUARE L'ALLESTIMENTO DEGLI SCAFFALI DELLE ZONE PROMOZIONALI (ADDETTO VENDITE)
Tipologia prova: OSSERVAZIONE

Indicatore QRSP	Declinazione dello standard nelle attività aziendali	Valutazione[1]			
		1	2	3	4
DISPOSIZIONE DELLE MERCI IN AUTONOMIA IN BASE AL LAYOUT STABILITO, NEL RISPETTO DEI TEMPI DI LAVORO E DELLE NORME DI IGIENE E SICUREZZA VIGENTI IN AMBITO DI ESERCIZI COMMERCIALI	Conoscenza del layout del punto vendita				
	Tempi, modi e priorità di caricamento				
	Riconoscimento delle famiglie merceologiche e loro relativa collocazione				
	Pulizia degli scaffali/dell'area di lavoro				
	Disposizione corretta delle merci dell'area promozionale seguendo un layout predefinito				
	Rispetto delle norme di sicurezza e utilizzo dei DPI (scarpe, divisa, taglierino, ...)				
	Utilizzo dell'attrezzatura per la movimentazione della merce				
	Conoscenza del prodotto e della sua collocazione sugli scaffali				
	Realizzazione attività di supporto all'area/al punto vendita				
SEGNALAZIONE DELLA NON COMFORMITA' DELLA MERCE DURANTE LE OPERAZIONI DI ALLESTIMENTO E RIASSORTIMENTO IN BASO AL DISPLAY STABILITO NEL RISPETTO DELLE NORME DI IGIENE E SICUREZZA E DELLE TEMPISTICHE PRESTABILITE	Gestione della merce scaduta/danneggiata (=toglierla dallo scaffale e segnalarlo al responsabile)				
	Smaltimento della merce e degli involucri				

[1] Livelli di padronanza: 1= assente; 2= insufficiente; 3= sufficiente; 4= pieno

Scuola Superiore del Commercio del Turismo dei Servizi e delle Professioni

Indicatore QRSP	Declinazione dello standard nelle attività aziendali	Valutazione[2]			
		1	2	3	4
ETICHETTATURA E PREZZATURA DEL PRODOTTO ESPOSTO SECONDO LE NORMATIVE VIGENTI E ROTAZIONE DELLA MERCE SUL PUNTO VENDITA IN RELAZIONE AI TEMPI DI ESPOSIZIONE E ALLE REGOLE AZIENDALI AVENDO CURA DELLO STANDARD QUALITATIVI	Controllo delle etichette (ogni prodotto deve avere il suo prezzo/rintracciabilità)				
	Collocazione di nuovi prezzi e rimozione di quelli fuori assortimento				
	Rotazione merci (controllo scadenze)/riassortimento dello scaffale				

CONSIDERAZIONI GENERALI SULLA PROVA	

ESITO FINALE[3]	CERTIFICABILE ☐ NON CERTIFICABILE ☐

Data_____

Nome e Cognome Tutor/Referente aziendale_____ Firma _____

Nome e Cognome Referente Operatore _____ Firma _____

Firma Apprendista_____
_____

[2] Livelli di padronanza: 1= assente; 2= insufficiente; 3= sufficiente; 4= pieno
3 La competenza è certificata nel caso in cui almeno10 attività siano state valutate 3 o 4

LA SPERIMENTAZIONE

- Nel complesso verranno certificati 120 apprendisti distribuiti nelle seguenti qualifiche:

LA SPERIMENTAZIONE

Addetto alle vendite
Addetto amministrativo
Parrucchiere
Addetto alla segreteria
Barista e assimilati
Cuoco
Tecnico informatico
Addetto logistica e gestione magazzino food/no food
Impiantistica elettrico/termoidraulico
Operatore di computer/terminalista
~~Estetista~~
Operaio addetto alle macchine utensili/operaio della manutenzione