

## QualiCarte: obiettivi e mezzi ausiliari relativi agli indicatori di qualità

La presente panoramica segue due scopi. D'un canto vuole illustrare gli obiettivi che si possono raggiungere con gli indicatori di qualità; d'altro canto elenca i mezzi ausiliari che possono essere utili per l'ottimizzazione della formazione in azienda.

### Mezzi ausiliari

- il classificatore "Manuale per la formazione degli apprendisti in azienda" comprende vari Promemoria, liste di spunta e formulari ([www.mfa.formazioneprof.ch](http://www.mfa.formazioneprof.ch)).
- strumenti di varie fonti (ufficio cantonale per la formazione professionale, oml, ecc.)

### Controllo degli obiettivi e dei provvedimenti presi

Indicatore di qualità	Obiettivi desiderati	Mezzi ausiliari
I provvedimenti stabiliti nell'ultima QualiCarte si sono rivelati adeguati. Gli obiettivi desiderati sono stati raggiunti.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sviluppo costante della qualità</li> <li>• suscitare un certo zelo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A 1.4 Lo sviluppo della qualità grazie alla QualiCarte<sup>1</sup></li> </ul>

### Assunzione: l'azienda predispone delle modalità d'assunzione.

Indicatore di qualità	Obiettivi desiderati	Mezzi ausiliari
1. I criteri per stabilire il profilo delle competenze sono noti.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• trasparenza</li> <li>• oggettività</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A 2.1 Profilo delle competenze</li> </ul>
2. Sono organizzati colloqui con i candidati scelti e sono utilizzati altri strumenti di selezione.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• migliorare il processo di scelta</li> <li>• ottenere una valutazione complessiva dei candidati</li> <li>• prendere decisioni motivate in modo chiaro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• raccomandazioni delle associazioni professionali (oml)</li> </ul>
3. Gli stage di orientamento sono organizzati e valutati.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• l'azienda comunica le proprie aspettative</li> <li>• criteri di valutazione chiari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A 2.2 Selezione</li> </ul>
4. I candidati sono informati sulle condizioni di lavoro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• comunicazione aperta e onesta</li> <li>• condizioni di assunzione trasparenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A 2.3 Assunzione / Contratto di tirocinio</li> <li>• A 2.4 Rapporto di tirocinio</li> </ul>
5. I risultati della procedura di selezione sono comunicati a tutti i candidati.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• regolamenti aziendali</li> </ul>
6. Le clausole contrattuali sono spiegate ai candidati.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• CCL / Convenzione apprendisti (Gastro)</li> </ul>

<sup>1</sup> La lettera e il numero si riferiscono al capitolo de "Manuale per la formazione degli apprendisti in azienda" 2<sup>a</sup> edizione, rivista e aggiornata, 2011.

**Inizio della formazione: programma per l'inserimento nell'azienda.**

<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Obbiettivi desiderati</b>	<b>Mezzi ausiliari</b>
7. Le persone responsabili della formazione sono designate.	<ul style="list-style-type: none"> <li>la persona in formazione conosce i vari ruoli delle persone di riferimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>A 3. Preparazione della formazione di base e integrazione nell'azienda formatrice</i></li> </ul>
8. L'accoglienza e l'orientamento della persona in formazione per il primo giorno di lavoro sono organizzati.	<ul style="list-style-type: none"> <li>la valorizzazione personale diventa parte della cultura aziendale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ordinanza sulla formazione professionale della professione in questione</li> <li>piano di formazione aziendale, guida metodica tipo ecc.</li> </ul>
9. La persona in formazione è informata sulle attività e sull'ambiente di lavoro dell'azienda.	<ul style="list-style-type: none"> <li>facilitare l'integrazione nell'azienda</li> <li>promuovere l'identificazione con l'azienda formatrice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni</li> </ul>
10. La persona in formazione è informata sulle disposizioni in materia di sicurezza, di salute e di igiene sul lavoro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>prevenire incidenti e danni alla salute</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>piano di formazione individuale</li> <li>informazioni sulla scuola professionale</li> <li>informazioni sui corsi interaziendali</li> </ul>
11. La persona in formazione dispone di un posto di lavoro e degli strumenti necessari all'esercizio della professione.	<ul style="list-style-type: none"> <li>favorire la motivazione</li> <li>passare una parte della responsabilità alle persone in formazione</li> </ul>	
12. La persona in formazione è sensibilizzata sin dall'inizio all'importanza e agli obiettivi dell'ordinanza sulla formazione professionale di base e al piano di formazione (piano di formazione dell'azienda, guida metodica tipo ecc.).	<ul style="list-style-type: none"> <li>dare una panoramica della struttura della formazione</li> <li>rendere comprensibili gli obbiettivi della formazione</li> </ul>	
13. Durante il periodo di prova la persona in formazione riceve dei feedback da parte del formatore e, alla fine del periodo di prova, è stilato un rapporto di formazione assieme alla persona in formazione.	<ul style="list-style-type: none"> <li>trasparenza</li> <li>feedback sinceri relativi ai progressi della persona in formazione e ai miglioramenti possibili</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>A 4. Formare e imparare in azienda</i></li> <li>piano di formazione individuale</li> <li>documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni</li> <li>rapporto di formazione</li> </ul>

**Formazione: l'azienda trasmette progressivamente le conoscenze e le capacità necessarie per l'esercizio della professione e si prende il tempo di formare.**

<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Obbiettivi desiderati</b>	<b>Mezzi ausiliari</b>
14. L'importanza della formazione dispensata sia dal formatore sia mediante altri strumenti ausiliari è formalmente ancorata nell'azienda.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• stabilire le basi per la cultura della formazione</li> <li>• valorizzare le presone in formazione e i formatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>A 4. Formare e imparare in azienda</i></li> <li>• ordinanza sulla formazione professionale della professione in questione</li> </ul>
15. Il piano di formazione e gli altri mezzi di promozione della formazione in azienda sono applicati.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• realizzazione sistematica e comprensibile degli obbiettivi e dei requisiti della pratica professionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• piano di formazione aziendale, guida metodica tipo ecc.</li> <li>• documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni</li> </ul>
16. Il formatore stabilisce obbiettivi chiari e verifica il loro raggiungimento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dare direttive precise alla persona in formazione</li> <li>• controllo sistematico dei progressi nella formazione per scoprire i punti in cui aumentare il sostegno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rapporto di formazione</li> <li>• cooperazione dell'apprendimento (ad esempio piattaforma internet Sephir)</li> </ul>
17. I vari metodi e lo svolgimento del lavoro sono pianificati, mostrati e spiegati.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• trasmettere le competenze secondo i principi pedagogico-professionali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• note dei luoghi di formazione</li> </ul>
18. La qualità e la quantità dei lavori svolti dalla persona in formazione sono controllate, documentate e discusse.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• favorire i progressi nella formazione attraverso l'incoraggiamento regolare</li> </ul>	
19. La persona in formazione partecipa gradualmente alle attività dell'azienda sviluppando così la sua autonomia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• aumentare costantemente le responsabilità date alla persona in formazione</li> </ul>	
20. I risultati ottenuti dalla persona in formazione alla scuola professionale e nei corsi interaziendali sono controllati e discussi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mantenere una visione completa delle prestazioni</li> <li>• riconoscere tempestivamente i provvedimenti da prendere</li> </ul>	
21. Il formatore garantisce che la persona in formazione sia formata in base alle sue qualità individuali.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• trovare l'equilibrio tra l'esigere troppo e troppo poco</li> </ul>	
22. Conformemente all'ordinanza sulla formazione professionale di base della professione interessata, il formatore redige un rapporto di formazione semestrale e lo discute con la persona in formazione.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• discutere i risultati della formazione insieme alla persona in formazione</li> <li>• eventualmente adeguare gli obbiettivi della formazione</li> <li>• prendere degli eventuali provvedimenti</li> </ul>	

23. Il formatore offre alla persona in formazione la possibilità di esprimere il suo parere, anche critico, e ne tiene conto nella misura del possibile.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• segnalare che quello che dice la persona in formazione viene preso in considerazione</li> <li>• ottimizzare la formazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>A 4.2 Rapporto di formazione</i></li> <li>• QualiCarte: questionario per le persone in formazione (<a href="http://www.gfp.formazioneprof.ch">www.gfp.formazioneprof.ch</a>)</li> </ul>
--	---	---

**Responsabilità dell'azienda formatrice e fine della formazione:  
l'azienda si implica e collabora con tutti gli operatori della formazione professionale.**

<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Obbiettivi desiderati</b>	<b>Mezzi ausiliari</b>
24. In caso di difficoltà della persona in formazione o di rischio di scioglimento del contratto di tirocinio il formatore contatta tempestivamente, a seconda della situazione, i rappresentanti legali, l'ufficio della formazione competente e /o la scuola professionale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• evitare l'inasprimento</li> <li>• evitare lo scioglimento del contratto di tirocinio</li> <li>• affrontare i problemi assieme ad altri responsabili della formazione professionale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>A 4. Formare e imparare in azienda</i></li> <li>• raccomandazioni dei cantoni</li> </ul>
25. Le misure necessarie alla preparazione delle procedure di qualificazione (organizzazione e formalità) sono adottate tempestivamente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• preparazione tempestiva alla procedura di qualificazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>A 5. Fine della formazione</i></li> <li>• raccomandazioni dei cantoni</li> </ul>
26. Le modalità di partenza della persona in formazione sono regolate a tempo debito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• discutere dell'inserimento nel mondo del lavoro prima della fine della formazione e proporre il proprio sostegno nel limite del possibile</li> </ul>	
27. Il formatore segue regolarmente dei corsi di formazione continua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• allargare le proprie competenze professionali e pedagogico-professionali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• offerte cantonali</li> </ul>
28. L'azienda mette a disposizione del formatore tutte le risorse temporali, finanziarie e materiali necessarie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• consolidare la formazione della pratica professionale nell'azienda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>B 1.5 I costi e i benefici della formazione in azienda</i></li> </ul>