

..... *Quali*Carte

Manuale

**Istruzioni sull'uso degli indicatori
di qualità della *Quali*Carte**

**Conferenza svizzera degli uffici della formazione professionale (CSFP)
in collaborazione con l'Unione svizzera degli imprenditori (USI)
e l'Unione svizzera delle arti e dei mestieri (USAM)**

**Con il sostegno dell'Ufficio federale della formazione professionale
e della tecnologia (UFFT)**

Impressum

Manuale QualiCarte	Edizione gennaio 2011, www.qfp.formazioneprof.ch anche disponibile in francese e tedesco © CSFO Berna È consentita la ristampa integrale o parziale dei contenuti per scopi non commerciali, comprese la memorizzazione e l'utilizzazione su supporti ottici ed elettronici, purché ne venga indicata la fonte.
Editore	Centro svizzero di servizio Formazione professionale orientamento professionale, universitario e di carriera CSFO, Berna
Elaborato da	Conferenza svizzera degli uffici della formazione professionale CSFP, Berna
In collaborazione con	Unione svizzera degli imprenditori (USI), Zurigo Unione svizzera delle arti e dei mestieri (USAM), Berna
Con il sostegno di	Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia UFFT, Berna
Redazione	CSFP – Commission Formation initiale en entreprise (CFIE)
Grafica	naef-grafik.ch, Bonstetten

Sommario

1	Introduzione	3
1.1	Abbreviazioni	3
2	Indicazioni per l'uso della QualiCarte	4
2.1	Indicazioni amministrative	4
2.2	Controllo degli obiettivi e dei provvedimenti presi	4
2.3	Assunzione	4
2.4	Inizio della formazione	6
2.5	Formazione	8
2.6	Responsabilità dell'azienda formatrice e fine della formazione	10
2.7	Autovalutazione	11
3	Applicazione della QualiCarte	13
4	Allegati	14
4.1	Link e mezzi ausiliari	14



1 Introduzione

Scopo e obiettivi La **QualiCarte** è uno strumento per la valutazione della qualità durante la formazione professionale in azienda. Serve innanzitutto a identificare il potenziale di perfezionamento e quindi a migliorare costantemente la formazione. La **QualiCarte** stabilisce i requisiti necessari per una formazione di qualità. Gli indicatori della **QualiCarte** soddisfano sempre e a volte superano le prescrizioni minime, stabilite ad esempio dall'ordinanza sulla formazione professionale di base.

La **QualiCarte** è adoperata anche dagli ispettori di tirocinio.

Struttura La **QualiCarte** è composta da 28 indicatori di qualità, suddivisi in 5 capitoli (provvedimenti applicati e obiettivi, assunzione, inizio della formazione, formazione, responsabilità e fine della formazione).

Applicazione I 28 indicatori di qualità vanno valutati oggettivamente. Il formatore può effettuare la valutazione da solo o assieme ai suoi colleghi. Qualora siano necessarie spiegazioni complementari si consulti il presente manuale o il Manuale per la formazione degli apprendisti in azienda che dispone di varie liste di spunta e di promemoria utili.

Per gli indicatori la cui attuazione è stata valutata con un  o un  occorre prendere i provvedimenti necessari a far sì che in futuro sia possibile soddisfare i requisiti di qualità.





1.1 Abbreviazioni

LFPr	Legge sulla formazione professionale Legge federale del 23 dicembre 2002 sulla formazione professionale
OFPr	Ordinanza sulla formazione professionale Ordinanza del 19 novembre 2003 sulla formazione professionale
oml	Organizzazioni del mondo del lavoro
PQ	Procedure di qualificazione
CI	Corsi interaziendali

2 Indicazioni per l'uso della QualiCarte

Per agevolare l'utilizzo della **QualiCarte** e favorire una valutazione oggettiva, nel presente capitolo è approfondito ogni singolo indicatore della **QualiCarte**.

2.1 Indicazioni amministrative

Azienda formatrice	Nome dell'azienda o dell'istituzione offerente la formazione pratica, eventualmente indicare il reparto e/o la professione.	
Data	Data della valutazione.	
Formatrice/formatore	Persona responsabile della formazione in azienda.	
Valutazione	 risponde bene ai criteri	 risponde parzialmente ai criteri
	 risponde ai criteri (con potenziale di ottimizzazione)	 non risponde ai criteri
Osservazioni	Campo riservato alle osservazioni, ai commenti e ai provvedimenti che si ritengono necessari per il miglioramento della formazione.	

2.2 Controllo degli obiettivi e dei provvedimenti presi

I provvedimenti stabiliti nell'ultima QualiCarte si sono rivelati adeguati. Gli obiettivi desiderati sono stati raggiunti.

La costanza durante la formazione e la valutazione dei provvedimenti adottati per il miglioramento della formazione sono due punti centrali dello sviluppo della qualità. Le aziende che hanno già compilato una **QualiCarte**, possono ora valutare l'efficacia dei provvedimenti adottati in precedenza.

2.3 Assunzione

L'azienda predispone delle modalità d'assunzione.

Il primo insieme di indicatori definisce i punti principali da tenere in considerazione nel procedimento d'assunzione di una persona in formazione, partendo dalla comunicazione del posto vacante fino alla stipulazione del contratto di tirocinio. I seguenti indicatori trattano pertanto il primo contatto tra le parti, che sta alla base della formazione in azienda.

1. I criteri per stabilire il profilo delle competenze sono noti.

Il profilo delle competenze comprende i vari criteri di selezione che definiscono le capacità, le competenze e la personalità richieste alla persona in formazione. Quando un'azienda vuole assumere una persona in formazione, è importante che il responsabile della formazione professionale conosca il profilo delle competenze desiderato, affinché la persona scelta riesca ad assolvere la formazione con successo e a soddisfare le esigenze dell'azienda.

Normalmente l'azienda riceve a colloquio diverse persone intenzionate a seguire una formazione professionale. Se i criteri di selezione (il profilo delle competenze) sono stabiliti prima dei colloqui, non solo è più facile individuare il candidato più adatto, ma si riduce anche il rischio di scioglimento del contratto.

Durante la procedura di selezione i formatori devono tenere in considerazione sia le motivazioni dimostrate nel corso del colloquio e dello stage d'orientamento, sia i voti scolastici degli ultimi anni. In alcuni settori le associazioni professionali organizzano dei test attitudinali e di motivazione. I risultati di tali test sono messi a disposizione delle aziende formatrici per semplificare la ricerca di una persona adatta alla formazione.

2. Sono organizzati colloqui con i candidati scelti e sono utilizzati altri strumenti di selezione.

Invitando il candidato a uno o più colloqui ci si fa un'immagine oggettiva e si ha occasione di informarlo sui requisiti richiesti dall'azienda. Per scegliere il candidato adatto vale la pena organizzare un colloquio formale, lontano dallo stress della produzione aziendale.

I colloqui permettono inoltre di constatare se il candidato ha approfondito la questione della scelta professionale. Se questo non dovesse essere il caso, è opportuno informarlo sulle conseguenze di una scelta sbagliata e indirizzarlo all'ufficio dell'orientamento professionale o altri servizi simili.

È inoltre possibile ricorrere ad altri strumenti di selezione, ad esempio al dossier di selezione o ai vari test attitudinali.

I formatori responsabili dovrebbero prendere parte alla selezione delle persone in formazione. Sono loro, infatti, che lavoreranno a stretto contatto con il candidato scelto, dovrebbero quindi avere voce in capitolo durante la selezione.

3. Gli stage di orientamento sono organizzati e valutati.

Gli stage d'orientamento sono importanti, poiché permettono alle persone interessate di farsi un'idea della formazione e del lavoro, di conoscere il futuro posto di lavoro e i futuri colleghi. Lo stage d'orientamento dovrebbe quindi proporre un quadro possibilmente completo del posto di formazione.

I ragazzi interessati devono potersi fare un'idea delle varie professioni anche al di fuori degli stage d'orientamento, ad esempio durante incontri informativi o rassegne organizzate dalle associazioni professionali ecc.

Per l'azienda formatrice lo stage d'orientamento offre la possibilità di riconoscere e valutare gli interessi e le competenze di una futura persona in formazione. Quanto più numerosi sono i collaboratori a valutare il candidato, tanto più completa sarà l'immagine che ci si farà della persona. Lo stage d'orientamento si conclude con un colloquio finale, in cui la persona ottiene una valutazione adeguata.

4. I candidati sono informati sulle condizioni di lavoro.

Le informazioni sulle condizioni di lavoro e sulle condizioni specifiche dell'azienda sono molto importanti e hanno un ruolo notevole nella scelta del posto di formazione e durante tutto il periodo della formazione. Le regole fissate dall'azienda formatrice (tempo di lavoro, salario, abbigliamento, ore supplementari, spese a carico della persona in formazione o del suo rappresentante legale ecc.) sono fattori che possono influenzare la scelta di un posto di formazione: devono quindi essere comunicate esplicitamente ai candidati.

Tutte queste informazioni il candidato le ottiene durante il colloquio di lavoro o durante lo stage d'orientamento e d'osservazione.

Le condizioni essenziali variano da professione a professione; è quindi necessario basarsi sulla relativa ordinanza e sul contratto collettivo. Entrambi possono essere richiesti presso le associazioni professionali.

5. I risultati della procedura di selezione sono comunicati a tutti i candidati.

I candidati devono essere informati della decisione presa dall'azienda formatrice al loro riguardo. Una conferma di assunzione o una decisione negativa possono essere comunicate per iscritto. In caso di una risposta negativa il candidato deve essere informato dei motivi che hanno portato a tale decisione.

Negli scorsi anni i contratti di tirocinio sono stati stipulati con sempre maggiore anticipo rispetto all'inizio della formazione, causando alcuni problemi. Ad esempio, la stipula del contratto anticipata può portare allo scioglimento del contratto prima dell'inizio della formazione (dovuto a una scelta affrettata o al non presentarsi sul posto di lavoro, ecc.). Ciò porta a delle spese supplementari per l'azienda.

6. Le clausole contrattuali sono spiegate ai candidati.

Durante la procedura di selezione o al più tardi prima della stipulazione del contratto bisogna spiegare, a voce, al candidato e al suo rappresentante legale le varie clausole contrattuali. In questo modo le persone in formazione sanno cosa aspetta loro e conoscono le proprie responsabilità durante il periodo di formazione. Le clausole contrattuali devono essere accettate da entrambe le parti, poiché sono vincolanti.

2.4 Inizio della formazione

Programma per l'inserimento nell'azienda

È importante che la persona in formazione venga introdotta nell'azienda formatrice o nel nuovo reparto, in questo modo la persona in formazione si integrerà più facilmente nell'azienda o nel reparto in questione. Il primo impatto e l'esperienza fatta spesso sono decisivi per il successo o l'insuccesso della formazione.

7. Le persone responsabili della formazione sono designate.

Le aziende devono disporre di una persona responsabile per la formazione professionale che non abbia semplicemente seguito il corso per formatori, ma che disponga anche delle competenze sociali necessarie. Inoltre i formatori devono essere in grado di mettere in pratica le proprie conoscenze insieme alla persona in formazione. I formatori dovrebbero incoraggiare i colleghi a seguire il corso per formatori. La supervisione delle persone in formazione fa parte dei compiti del formatore competente.

Il formatore competente per la formazione in questione è indicato nel contratto di tirocinio. La persona in formazione può rivolgersi a tale formatore, in caso di domande e problemi. Se il formatore garantisce le migliori condizioni di apprendimento possibili, aumenta la fiducia reciproca a favore del processo di apprendimento.

Qualora la persona in formazione sia seguita da diverse persone, è importante che sappia distinguere chiaramente i vari ruoli e le diverse competenze. La distinzione tra il formatore e il personale incaricato di dispensare le conoscenze professionali deve essere ben definita.

Se un formatore dovesse lasciare il rapporto di tirocinio è necessario informare l'ufficio cantonale della formazione professionale e proporre un sostituto. Il nuovo formatore ha il dovere di assolvere il corso per formatori entro una data ragionevole. Il passaggio dei compiti di supervisione da un formatore all'altro deve essere chiaramente stabilito.

Il numero massimo di persone in formazione per azienda o istituzione di formazione è definito dalla relativa ordinanza sulla formazione professionale di base.

8. L'accoglienza e l'orientamento della persona in formazione per il primo giorno di lavoro sono organizzati.

Il primo giorno di lavoro e l'accoglienza sul lavoro sono momenti molto importanti sia per la persona in formazione che per il formatore. Per la persona in formazione è importante sapere che i colleghi di lavoro sono informati dell'inizio della sua formazione. Il formatore deve preparare e informare i colleghi sullo svolgimento del primo giorno di formazione del nuovo arrivato.

9. La persona in formazione è informata sulle attività e sull'ambiente di lavoro dell'azienda.

Le informazioni sulle attività dell'azienda e sulle condizioni di lavoro devono essere pronte già prima dell'assunzione. La persona in formazione deve essere informata sul settore in cui sarà attiva durante la formazione, su ciò che ci si aspetta da lei e sulle regole e le abitudini che valgono sul posto di lavoro. In questo modo è possibile evitare malintesi tra il formatore e la persona in formazione.

10. La persona in formazione è informata sulle disposizioni in materia di sicurezza, di salute e di igiene sul lavoro.

Le disposizioni in materia di sicurezza, salute e igiene sul lavoro, variano da professione a professione e da azienda ad azienda. Per questa ragione è indispensabile spiegare alle persone in formazione i pericoli insiti nella professione scelta, nonché le regole specifiche dell'azienda. In alcune aziende e settori professionali vengono organizzati dei corsi destinati a chiarire le disposizioni e le regole da rispettare sul lavoro. Inoltre, le persone in formazione devono essere informate sull'etica di lavoro, sul rapporto usuale tra colleghi e sulle altre disposizioni professionali.

11. La persona in formazione dispone di un posto di lavoro e degli strumenti necessari all'esercizio della professione.

La preparazione del posto di lavoro per la nuova persona in formazione è la base per un buon inizio della formazione e valorizza il lavoro del nuovo arrivato.

Per poter apprendere ed esercitare la professione, la persona in formazione deve disporre di un posto di lavoro dotato dell'equipaggiamento e del materiale necessario (secondo le disposizioni dell'ordinanza sulla formazione professionale di base e delle raccomandazioni dell'organizzazione del mondo del lavoro). Gli strumenti, gli attrezzi, i vestiti da lavoro e le risorse necessarie devono essere messe a disposizione della persona in formazione fino al momento dell'esame finale.

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.).

Per ogni ordinanza sulla formazione professionale di base esiste un piano di formazione. Questi documenti, indirizzati sia ai formatori che alle persone in formazione, sono delle guide per lo svolgimento generale della formazione professionale di base.

Per una formazione soddisfacente è necessario lavorare con il piano di formazione o con il documento equivalente messo a disposizione dalle oml. È importante presentare tali documenti alla persona in formazione. Il piano di formazione individuale viene creato insieme alla persona in formazione e comprende i criteri di pianificazione individuali e di valutazione degli obiettivi.

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.

Per le persone in formazione, il Codice delle obbligazioni prevede un periodo di prova di un massimo di tre mesi. Alla fine di detto periodo viene fatto il bilancio delle conoscenze e delle competenze acquisite dalla persona in formazione. A tale scopo la persona in formazione e il formatore, e se possibile il rappresentante legale della persona in formazione, si riuniscono a colloquio, il rapporto di formazione è lo strumento ideale su cui basare tale colloquio. Se necessario, e con l'accordo delle due parti e dell'autorità cantonale, il periodo di prova può essere prolungato a un massimo di sei mesi.

2.5 Formazione

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

Il terzo capitolo della **QualiCarte**, proprio perché tratta tutto il periodo della formazione, è quello che comprende gli indicatori di qualità principali.

Il formatore deve aiutare la persona in formazione ad acquisire le competenze richieste dal mondo del lavoro; deve perciò prendersi il tempo necessario per trasmetterle progressivamente.

14. L'importanza della formazione dispensata sia dal formatore sia mediante altri strumenti ausiliari è formalmente ancorata nell'azienda.

Il modo migliore per valorizzare la formazione in azienda è quello di fissarla in modo formale, ad esempio integrandola nella strategia o nella filosofia aziendale. Si permette in questo modo ai formatori di disporre delle risorse necessarie per garantire una buona formazione. I formatori devono continuamente essere presenti sul posto di lavoro per poter aiutare la persona in formazione. Il tipo di accompagnamento che un formatore è tenuto a garantire alla persona in formazione può essere disciplinato da un regolamento o dalla descrizione delle competenze.

15. Il piano di formazione e gli altri mezzi di promozione della formazione in azienda sono applicati.

L'impiego del piano di formazione e di altri strumenti (ad esempio la guida metodica tipo, la documentazione della formazione ecc.) permettono alle persone in formazione di prendersi le proprie responsabilità riguardanti il processo d'apprendimento. Inoltre il formatore, riferendosi a questi documenti, può valutare il livello della formazione. I progressi fatti dalla persona in formazione sono da discutere e da documentare regolarmente facendo riferimento al piano di formazione. Se i vari strumenti vanno applicati regolarmente il formatore potrà pianificare, verificare e modificare la formazione in modo da soddisfare le esigenze della persona in formazione.

16. Il formatore stabilisce obiettivi chiari e verifica il loro raggiungimento.

Il formatore deve definire delle tappe di formazione che siano misurabili e controllabili, e in seguito presentarle alla persona in formazione. Le varie tappe della formazione vengono disposte rispettando le attività aziendali e il piano di formazione. Le varie tappe vengono valutate e discusse regolarmente, in questo modo le persone in formazione possono migliorare le proprie prestazioni costantemente.

17. I vari metodi e lo svolgimento del lavoro sono pianificati, mostrati e spiegati.

Affinché la persona in formazione capisca i metodi e lo svolgimento del lavoro, questi devono essere dimostrati, spiegati e applicati mediante metodi didattico-professionali. Per l'apprendimento dei metodi e dello svolgimento del lavoro è indispensabile avere una

buona collaborazione con i colleghi del team. Le persone in formazione capiranno così in quale ordine devono essere effettuati i vari lavori. Solo capendo potranno svolgere il lavoro in modo corretto.

18. La qualità e la quantità dei lavori svolti dalla persona in formazione sono controllate, documentate e discusse.

Il formatore deve controllare regolarmente il lavoro delle persone in formazione, discuterlo con loro e documentarlo. Tali controlli permettono di verificare se le persone in formazione capiscono i compiti a loro attribuiti, se li eseguono correttamente e se progrediscono nella pratica professionale. La valutazione semestrale, sotto forma di rapporto di formazione, aiuta le persone in formazione a valutare il loro comportamento e le loro prestazioni a livello aziendale.

19. La persona in formazione partecipa gradualmente alle attività dell'azienda sviluppando così la sua autonomia.

I lavori devono essere affidati alla persona in formazione in modo progressivo. Infatti, se una persona in formazione deve svolgere un lavoro difficile già il primo giorno di formazione, potrebbe scoraggiarsi. Se invece la difficoltà dei lavori aumenta a poco a poco, aumenta anche la sua autonomia e vengono stimolate le competenze metodologiche, personali e sociali.

20. I risultati ottenuti dalla persona in formazione alla scuola professionale e nei corsi interaziendali sono controllati e discussi.

Per concludere la formazione con esito positivo, la persona in formazione deve ottenere risultati sufficienti presso la scuola professionale nonché nei corsi interaziendali. In caso di difficoltà, il formatore è tenuto a intervenire. È quindi indispensabile che il formatore segua e discuta con la persona in formazione anche i risultati scolastici e dei corsi interaziendali.

21. Il formatore garantisce che la persona in formazione sia formata in base alle sue qualità individuali.

Le persone in formazione dovrebbero essere incoraggiate in base al loro livello di formazione. In alcuni casi è opportuno frequentare corsi supplementari o di sostegno. Il sostegno della persona in formazione può avvenire tramite il formatore o un impiegato dell'azienda formatrice.

Le persone in formazione più dotate dovrebbero essere incoraggiate ulteriormente, ad esempio frequentando corsi facoltativi, corsi aziendali o i corsi per la maturità professionale. La frequenza dei corsi di maturità professionale in genere viene organizzata prima dell'inizio della formazione. Durante la formazione l'iscrizione diventa più complicata o addirittura impossibile.

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.

Per valutare le prestazioni della persona in formazione, il formatore una volta al semestre redige un rapporto di formazione. Nel rapporto vengono menzionati il livello della formazione, i progressi fatti durante il semestre e gli aspetti in cui c'è ancora margine di miglioramento. In questo modo vengono valutati e documentati in modo strutturato le conoscenze e i punti da migliorare. Il rapporto deve essere discusso con la persona in formazione. Conoscendo il proprio livello, la persona in formazione ha la possibilità di sviluppare il proprio atteggiamento nei confronti del lavoro e dell'apprendimento. Se la persona in formazione non è ancora maggiorenne, il rapporto deve essere firmato dal suo rappresentante legale.

Ci sono vari tipi di rapporti di formazione. È ad esempio possibile ricorrere ai formulari utilizzati nei colloqui annui con i collaboratori. Molte organizzazioni del mondo del lavoro mettono a disposizione dei formulari per la valutazione della formazione. IL CSFO mette a disposizione un rapporto di formazione interdisciplinare. Nel Cantone Ticino il rapporto di formazione viene inviato ogni semestre all'azienda formatrice. I rapporti di formazione devono essere conservati. La raccolta di tutti i rapporti di formazione può fungere da base per la redazione dell'attestato di tirocinio. Le autorità cantonali e i rappresentanti legali hanno il diritto di consultazione.

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.

Quando il formatore deve prendere decisioni riguardanti la formazione, le persone in formazione devono avere la possibilità di esprimere la propria opinione. Se le considerazioni delle persone in formazione vengono prese sul serio, aumenterà la fiducia reciproca. La persona in formazione, potendo esprimere le proprie opinioni, parteciperà in modo più responsabile e consapevole allo svolgimento della propria formazione. Si rende così possibile un miglioramento continuo della formazione, che favorirà le future persone in formazione.

2.6 Responsabilità dell'azienda formatrice e fine della formazione

L'azienda si implica e collabora con tutti gli operatori della formazione professionale.

Per mantenere le condizioni di formazione ideali sia per la persona in formazione, sia per il formatore, queste due parti sono sostenute da molti altri attori. Questi partner li accompagnano per tutta la durata della formazione e aiutano a superare le difficoltà che si possono creare nel corso della formazione.

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.

L'azienda formatrice e il formatore hanno la responsabilità di reagire di fronte agli indizi e ai segnali che riscontrano osservando la persona in formazione. Quest'ultima deve sapere di potersi rivolgere a diverse persone pronte ad aiutarla in caso di difficoltà. Poiché il formatore non è sempre in grado di aiutare personalmente la persona in formazione, può rivelarsi sensato ricorrere ai servizi di altri specialisti.

Ogni decisione relativa alle difficoltà incontrate durante la formazione, deve essere documentata per iscritto per poter essere verificata in un secondo momento.

Se sussiste il rischio di scioglimento del contratto, il formatore deve informare la persona competente dell'ufficio della formazione. Si tratta di un dovere legale, che può però anche contribuire a trovare la soluzione migliore per tutti.

Nel caso in cui la persona in formazione non ha raggiunto la maggiore età, bisogna informare quanto prima il rappresentante legale del rischio di scioglimento del contratto di tirocinio.

25. Le misure necessarie alla preparazione delle procedure di qualificazione (organizzazione e formalità) sono adottate tempestivamente.

Il formatore deve accertarsi che la persona in formazione sia sufficientemente e adeguatamente preparata all'esame finale. La formazione settoriale è di competenza del formatore; di conseguenza può impartirla lui stesso o delegarla a un'altra persona dell'azienda che dispone delle qualità necessarie.

La procedura di qualificazione inizia contemporaneamente alla formazione. Le competenze acquisite progressivamente vengono valutate in continuazione, sia in modo formale (tramite un esame) sia in modo informale (durante un colloquio). L'azienda formatrice ha il compito di fare il necessario perché la persona in formazione possa raggiungere gli obiettivi stabiliti. Per la procedura di qualificazione, l'azienda formatrice è tenuta a:

- iscrivere la persona in formazione alla procedura di qualificazione entro la data stabilita
- se richiesta, inoltrare la nota dei luoghi di formazione entro la data stabilita
- organizzare gli esami pratici, se questi hanno luogo presso l'azienda formatrice (ad esempio lavoro pratico individuale)

26. Le modalità di partenza della persona in formazione sono regolate a tempo debito.

La partenza della persona in formazione è regolamentata dall'azienda formatrice e deve svolgersi come segue. Prima di lasciare l'azienda, la persona in formazione ottiene un attestato di tirocinio o una conferma di lavoro, delle informazioni riguardanti la protezione assicurativa ecc. La preparazione della partenza deve iniziare già durante il penultimo semestre. Bisogna cominciare presto a parlare dei progetti d'avvenire della persona in formazione e informarla sulla possibilità di impiego presso l'azienda formatrice o sul mercato del lavoro in generale. Se vi è la possibilità di impiego presso l'azienda formatrice, la persona in formazione va informata quanto prima, se invece non vi sono soluzioni in vista bisogna indirizzare la persona verso i servizi di consulenza e del mercato del lavoro.

27. Il formatore segue regolarmente dei corsi di formazione continua.

I formatori provvedono regolarmente alla propria formazione continua, sia in ambito professionale sia in ambito pedagogico-didattico. In un ambiente in costante evoluzione, l'aggiornamento continuo è fondamentale per garantire in modo permanente una formazione di qualità. Normalmente i formatori seguono la formazione continua professionale nell'interesse dell'azienda. Per i temi relativi alla formazione e alla pedagogia possono inoltre approfittare delle offerte delle oml o dei Cantoni.

28. L'azienda mette a disposizione del formatore tutte le risorse temporali, finanziarie e materiali necessarie.

Per garantire la qualità e soddisfare lo standard definito dal piano di formazione, l'azienda garantisce al formatore il tempo necessario per seguire la persona in formazione e mette a sua disposizione le risorse finanziarie e materiali (posto di lavoro munito degli utensili necessari) indispensabili per la formazione. Le aziende che offrono la formazione sono tenute a incoraggiare personalmente i futuri formatori.

2.7 Autovalutazione

Obiettivi /provvedimenti e scadenza

Ogni qual volta si compila una **QualiCarte**, per garantire uno sviluppo costante della qualità, si stabiliscono uno o più obiettivi (in genere non più di tre). Gli obiettivi vengono stabiliti in base alla valutazione fatta con la **QualiCarte** e hanno lo scopo di migliorare la qualità della formazione e di affrontare i punti in cui i requisiti della

formazione non sono ancora soddisfatti. Gli obiettivi devono essere formulati chiaramente e devono essere accertabili; anche le scadenze fissate per gli obiettivi da raggiungere devono essere realistiche e tenere conto delle circostanze aziendali.

La costanza è un fattore centrale per lo sviluppo della qualità. È quindi importante verificare regolarmente (ad esempio una volta all'anno) se i provvedimenti sono stati applicati e se gli obiettivi sono stati raggiunti. Prima di iniziare la valutazione della formazione bisogna quindi valutare i provvedimenti adottati. Gli obiettivi sono stati raggiunti? I provvedimenti sono stati applicati e si sono dimostrati utili?

3 Applicazione della QualiCarte

- Autovalutazione** L'autovalutazione serve alle aziende a sviluppare costantemente la qualità della formazione professionale. Con l'autovalutazione l'azienda formatrice valuta la propria formazione secondo dati indicatori di qualità. La **QualiCarte** può essere integrata senza problemi nel sistema aziendale della gestione della qualità, così da uniformare e semplificare la formazione in azienda.
- Valutazione esterna** La **QualiCarte** può servire anche alla valutazione esterna, da parte dei rappresentanti dei Cantoni o delle organizzazioni del mondo del lavoro. In questo caso, il controllo può essere effettuato dal rappresentante in questione o in collaborazione con l'azienda. L'autovalutazione sarà così messa alla prova da una prospettiva esterna.
- Vigilanza cantonale** Ai sensi dell'art. 24 della Legge federale sulla formazione professionale, i Cantoni provvedono alla vigilanza sulla formazione professionale di base. Le organizzazioni del mondo del lavoro e i Cantoni a tale scopo hanno stabilito degli standard di qualità che si trovano nella presente **QualiCarte**. Tali criteri sono da intendere come requisiti minimi che devono essere soddisfatti dalla formazione in azienda. I Cantoni, per l'erogazione o il sequestro dell'autorizzazione a formare, possono riferirsi agli indicatori di qualità della **QualiCarte**.
- Corsi per formatori** In molti Cantoni la **QualiCarte** e la sua applicazione nella pratica sono parte dei corsi per formatori. La **QualiCarte** può infatti fungere da documento che riassume tutti i temi trattati nel corso.
- Formazione continua dei formatori** In molti Cantoni vengono offerti dei corsi di formazione continua che trattano l'applicazione della **QualiCarte**. In questo modo è possibile favorire e promuovere la distribuzione della **QualiCarte** nelle varie aziende formatrici.
- Realizzazione e coordinamento** Una stretta collaborazione tra le organizzazioni del mondo del lavoro e i Cantoni permette di applicare la **QualiCarte** nel maggior numero possibile di aziende; a trarne vantaggio è lo sviluppo costante della qualità della formazione in azienda.
- Sviluppo della QualiCarte** L'introduzione della **QualiCarte** presso i partner interessati, quindi la realizzazione del progetto **QualiCarte**, deve essere coordinata, accompagnata e valutata. L'introduzione non avviene secondo delle direttive, ma può essere realizzata nei modi più svariati, può essere promossa sia da associazioni nazionali che dai Cantoni. L'applicazione della **QualiCarte** invece avviene sempre con l'accordo comune della Confederazione, dei Cantoni e delle organizzazioni del mondo del lavoro. Le conclusioni tratte dalle esperienze fatte saranno impiegate per continuare a sviluppare in modo costante la **QualiCarte**.

4 Allegati

4.1 Link e mezzi ausiliari

Link www.qfp.formazioneprof.ch

Il portale per la qualità della formazione professionale. Al presente indirizzo si trovano strumenti e indicazioni importanti relativi alla garanzia e allo sviluppo della qualità della formazione in azienda (**QualiCarte**) e la valutazione dei corsi interaziendali (**QualICI**).

www.formazioneprof.ch

Il portale per la formazione professionale. Al presente indirizzo si trovano informazioni attuali e importanti concernenti la formazione professionale.

www.csfp.ch

Il sito della Conferenza svizzera degli uffici della formazione professionale CSFP. Al presente indirizzo si trovano le informazioni sul coordinamento intercantonale e sui progetti in corso nell'ambito della formazione professionale.

Bibliografia **Lessico della formazione professionale:** è l'opera di riferimento per la formazione professionale. Il Lessico in formato tascabile comprende le voci principali della formazione professionale e le descrive brevemente; conta ben 230 voci, incluse le basi del rapporto di lavoro. Il Lessico è parte integrante del Manuale per la formazione degli apprendisti in azienda. On-line è a disposizione in tre lingue.

www.les.formazioneprof.ch

Liste di spunta e formulari **Manuale per la formazione degli apprendisti in azienda:** è uno strumento interdisciplinare per la formazione in azienda e comprende molti mezzi ausiliari, quali liste di spunta, formulari, che facilitano il lavoro amministrativo e di vigilanza partendo dalla procedura di selezione fino alla procedura di qualificazione.

www.mfa.formazioneprof.ch

Promemoria **I promemoria ufficiali dei Cantoni:** sono stati elaborati in collaborazione con vari gruppi di lavoro, organi specializzati e l'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia (UFFT). I promemoria si orientano alla pratica e riassumono le informazioni più importanti e le reazioni possibili relative a un tema specifico. In fondo a ogni promemoria si trova un elenco di indirizzi e link utili. Alcuni promemoria sono integrati nel Manuale della formazione degli apprendisti in azienda. I promemoria vengono aggiornati regolarmente e sono disponibili gratuitamente.

www.memo.formazioneprof.ch