Manuale | per la formazione di base in azienda

Parte Partie Teil **A**

LA FORMAZIONE DI BASE IN AZIENDA DALLA A ALLA Z

FORMAZIONE PROFESSIONALE DI BASE
FORMATION PROFESSIONNELLE INITIALE
BERUFLICHE GRUNDBILDUNG



CSFO Edizioni

Teil Partie Parte A

LA FORMAZIONE DI BASE IN AZIENDA DALLA A ALLA Z

A 1. Da azienda ad azienda formatrice

1.1. Diventare azienda formatrice 29
- Diventare azienda formatrice 32

1.2. I tre luoghi di formazione e gli elementi della formazione professionale di base 33

1.3. Il formatore in azienda 37
- Piano di formazione – Corso per formatori in azienda 40

1.4. Lo sviluppo della qualità grazie alla QualiCarte 44
- QualiCarte 47
- QualiCarte: questionario per le persone in formazione 51

A 2. Scelta e assunzione

2.1. Profilo delle competenze 55
- Profilo delle competenze 58

2.2. Selezione 60
- Procedura di selezione 71
- Preselezione in base ai dossier di candidatura 72
- Scadenzario per la scelta delle persone da formare 74
- Il colloquio di presentazione 75
- Dossier di selezione 77
- Stage d'orientamento e d'osservazione 83
- Malattia e infortunio 88

2.3. Assunzione e contratto di tirocinio 95
- Contratto di tirocinio – assunzione 98
- Contratto di tirocinio 99

2.4. Rapporto di tirocinio 101

A 3. Preparazione della formazione di base e integrazione in azienda

3.1. Preparazione del posto di lavoro 107

3.2. Pianificazione della formazione di base in azienda 109
- Pianificazione della formazione professionale in azienda 118
- Piano di formazione aziendale 119
- Piano di formazione individuale 120

3.3. Integrazione della persona in formazione nell'azienda 121
- Preparazione prima del primo giorno di lavoro 124
- Primo giorno – prima settimana di lavoro 125

A 4. Formare e imparare in azienda

4.1. Processi di apprendimento in azienda 129
- Come assegnare i compiti 132

4.2. Rapporto di formazione 133
- Rapporto di formazione 135

4.3. Documentazione dell'apprendimento 139
- Introduzione alla documentazione dell'apprendimento 149

4.4. Competenze operative 150

4.5. Gestire colloqui 152
- Griglia per la preparazione dei colloqui 154

4.6. Risolvere problemi 156
- Chiarire e risolvere conflitti 158
- Gestire conflitti 159

4.7. Lavorare in gruppo 160

4.8. Dirigere e motivare 162
- Promuovere e curare la motivazione 163

A 5. Fine della formazione

5.1. Preparare le persone in formazione alla procedura di qualificazione 167

5.2. Certificato di lavoro relativo alla formazione 170
- Il certificato di lavoro relativo alla formazione 174

5.3. Formazione professionale di base, e poi? 175
- Fine della formazione professionale di base 179

Teil Partie Parte **A**

Kapitel
Chapitre
Capitolo **1**



A 1. Da azienda ad azienda formatrice

1.1. Diventare azienda formatrice 29

LISTA DI SPUNTA

• Diventare azienda formatrice 32

1.2. I tre luoghi di formazione e gli elementi della formazione professionale di base 33

1.3. Il formatore in azienda 37

FORMULARIO

• Piano di formazione – Corso per formatori in azienda 40

1.4. Lo sviluppo della qualità grazie alla QualiCarte 44

FORMULARIO

• QualiCarte 47

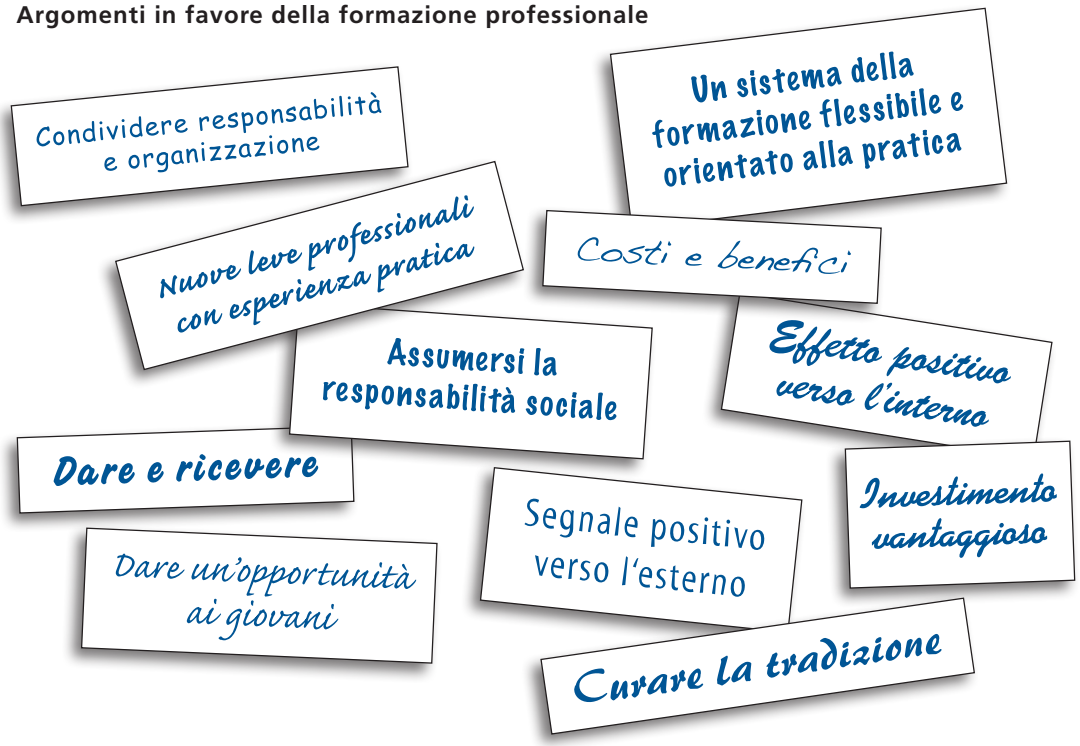
LISTA DI SPUNTA

• QualiCarte: questionario per le persone in formazione 51

1. Da azienda ad azienda formatrice

1.1. Diventare azienda formatrice

Argomenti in favore della formazione professionale



(Si veda la lista di spunta «Diventare azienda formatrice»)

Condividere responsabilità e organizzazione
La formazione professionale è un compito comune dell'economia e dello Stato. La formazione professionale duale è orientata alla richiesta del mercato e alla pratica; essa presenta un livello qualitativo elevato e, paragonata alle scuole di cultura generale, costa poco. Grazie alla formazione professionale, le aziende garantiscono le nuove leve e si assumono così un'importante responsabilità sociale.

Ogni singola azienda formatrice può partecipare alla formazione professionale sia quale azienda formatrice, sia quale membro di un'organizzazione del mondo del lavoro incaricata di concepire le ordinanze sulla formazione professionale di base e, in questo modo, prendere parte alle decisioni in merito al profilo e al contenuto della formazione.

La parte principale della formazione professionale duale, essendo pratica, segue le necessità del mercato del lavoro. Grazie alla pratica professionale i giovani, alla fine della formazione, sono già integrati nel mondo del lavoro e questo è uno dei motivi per cui la disoccupazione giovanile in Svizzera è relativamente bassa.

Nuove leve professionali con esperienza pratica
Il sistema della formazione duale si è affermato grazie alla precoce integrazione dei giovani nella comunità dell'azienda. Essi conoscono il mondo del lavoro, in cui assolvono la parte principale della formazione, imparano a prendersi le proprie responsabilità e dispongono di una certa esperienza pratica già alla fine della formazione; l'apprendimento, infatti, avviene nell'alternare la teoria alla pratica.

© 2024 CSFO, Berna

Le aziende che decidono di formare, si assumono un compito importante all'interno del sistema della formazione professionale; stabiliscono chi in futuro rappresenterà la professione e quindi segnano profondamente il mestiere.

Curare la tradizione
Per ogni tipo di formazione, la preparazione dei giovani al mondo del lavoro rappresenta un obiettivo importante. Nella formazione professionale questo è, da sempre, l'obiettivo centrale, che però non mette in ombra altri fini. Infatti, la formazione professionale oltre a preparare i giovani al mondo del lavoro, favorisce l'integrazione sociale e crea lo spazio necessario per lo sviluppo individuale delle competenze e delle capacità.

Dare un'opportunità ai giovani
Le aziende formatrici offrono ai giovani l'opportunità di iniziare una carriera professionale. Questo vale anche per i giovani che alla fine delle scuole dell'obbligo, in base alle loro prestazioni scolastiche, non sarebbero ammessi a molte istituzioni della formazione e che invece, proprio grazie alle aziende formatrici disposte a offrire quest'opportunità, hanno occasione di integrarsi nel sistema della formazione, e così anche nel mondo del lavoro, seguendo ad esempio una formazione professionale di base biennale con certificato di formazione pratica (CFP).

Investimento vantaggioso
A medio e a lungo termine l'investimento delle aziende nella formazione professionale è vantaggioso, dato che le aziende avranno a disposizione personale qualificato. Per questo motivo è molto importante che le aziende partecipino numerose alla formazione e diano così il maggiore contributo al futuro del loro settore.

Costi e benefici
L'investimento nelle persone in formazione comincia a rendere già durante la formazione: anche le persone in formazione forniscono un lavoro proficuo. Secondo alcuni sondaggi si verifica un reddito netto per due terzi dei rapporti di tirocinio. Per un terzo si rilevano i costi netti, anche se questi costi in genere vengono di nuovo coperti a medio o a lungo termine, ad esempio risparmiando nel reclutamento e nell'integrazione di un nuovo dipendente o quando, grazie alla formazione in azienda, le persone hanno ottenuto una qualifica difficile da trovare sul mercato del lavoro.

Un sistema della formazione flessibile e orientato alla pratica
La formazione dispensata in azienda può reagire velocemente e con flessibilità alle nuove esigenze dell'azienda. Le persone in formazione acquisiscono esattamente le competenze più rilevanti per l'azienda. Tale sistema esige un'accurata pianificazione della formazione e contemporaneamente indica le qualifiche e le competenze professionali importanti per il futuro.

Effetto positivo verso l'interno
La formazione di giovani leve garantisce all'azienda una struttura generazionale equilibrata. Lo scambio tra scuola professionale e azienda formatrice provvede allo sviluppo continuo del sapere presente in azienda. Il confronto con la formazione stessa, ma anche il contatto con i giovani impregna il clima aziendale.

Segnale positivo verso l'esterno
Le aziende formatrici credono nel futuro della propria azienda e del proprio settore e seguono il ritmo dei tempi. La formazione di giovani consolida l'immagine positiva dell'azienda presso i clienti, i partner e nella società.

© 2024 CSFO, Berna

Assumersi la responsabilità sociale
Nel sistema svizzero della formazione professionale, lo Stato e l'economia si assumono insieme sia la responsabilità sul piano economico, che su quello politico-sociale. Fa parte di tale compito anche l'integrazione di tutti i giovani, possibilmente, offrendo loro una formazione post-obbligatoria; ciò significa che le aziende devono mettere a disposizione i posti di formazione necessari.

Dare e ricevere
La formazione professionale di base è caratterizzata dall'idea del partenariato. Da un lato, le aziende che formano le giovani leve investono tempo, personale e denaro e, d'altro lato, ricevono una contropartita, infatti le persone in formazione, almeno dopo un certo tempo, forniscono lavoro produttivo e portano aria nuova.

© 2024 CSFO, Berna

Diventare azienda formatrice

✕	9 tappe per diventare azienda formatrice
1	Motivazione Chiarire all'interno dell'azienda se vi è la voglia di formare.
2	Scegliere la formazione professionale di base appropriata In quale professione si può formare? Le informazioni di base si trovano nelle ordinanze sulla formazione professionale delle relative professioni e nelle descrizioni delle professioni (si veda l'elenco dei link nell'appendice«&»).
3	Organizzare i posti di formazione Chiarire le possibilità di creare posti di formazione adeguati in azienda.
4	Domande Chiarire le questioni emergenti con un esperto dell'organizzazione del mondo del lavoro, dell'ufficio della formazione professionale o di un'azienda formatrice.
5	Autorizzazione a formare L'ufficio cantonale competente rilascia l'autorizzazione a formare se le condizioni sono soddisfatte.
6	Cercare le persone in formazione Stabilire il profilo del posto di formazione e assumere la persona in formazione. La ricerca può avvenire per esempio attraverso la borsa cantonale dei posti di tirocinio, internet, annunci sulla stampa, all'albo della sede dell'azienda.
7	Formare il formatore in azienda L'azienda determina la persona responsabile della formazione e la iscrive al corso o alla formazione per formatori.
8	Pianificare la formazione in azienda Il piano di formazione – parte integrante dell'ordinanza sulla formazione professionale della singola professione – è lo strumento più importante per la pianificazione della formazione in azienda.
9	Stipulare il contratto di tirocinio Le parti contraenti firmano il contratto di tirocinio e lo sottopongono per approvazione all'ufficio della formazione professionale.

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

1.2. I tre luoghi di formazione e gli elementi della formazione professionale di base

I tre luoghi di formazione

Tutte le aziende, siano piccole, medie, grandi o fortemente specializzate, possono diventare aziende formatrici. La formazione professionale di base si svolge nei tre luoghi di formazione: azienda formatrice, scuola professionale e corsi interaziendali. Nella maggior parte dei casi la formazione avviene in un'azienda pubblica o privata e parallelamente presso la scuola professionale e i corsi interaziendali. In questo caso vi è una stretta collaborazione tra i tre luoghi di formazione.

L'azienda formatrice

Essendo parte contraente del contratto di tirocinio e selezionando e accompagnando le persone in formazione, quindi creando delle premesse di rilievo anche per la scuola professionale, l'azienda formatrice ha una grande responsabilità. Presso l'azienda formatrice, il formatore e il personale qualificato trasmettono alla persona in formazione la parte pratica della professione.

La rete di aziende formatrici: se un'azienda dovesse essere troppo piccola o troppo specializzata per offrire una formazione di base completa, essa può aderire a una rete di aziende formatrici. La rete delle aziende formatrici rappresenta una forma particolare di organizzazione della formazione pratica professionale. Due o più aziende con attività complementari costituiscono una rete e formano insieme le persone in formazione. Verso l'esterno la rete è rappresentata da una delle aziende o da un'organizzazione di riferimento.

Adesivo Azienda formatrice

Dal momento che un'azienda dispone dell'autorizzazione a formare e offre effettivamente la formazione, questa ottiene l'Adesivo Azienda formatrice. L'Adesivo è un riconoscimento e un ringraziamento per l'impegno delle aziende formatrici nella formazione professionale. Esso è stato introdotto nel 1997 nella Svizzera romanda e lanciato a livello nazionale nel 2004 dalla Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI) e dai Cantoni. Con l'adesivo si è voluto creare un simbolo che pubblicizzasse in modo efficace la formazione professionale.

Gli uffici cantonali della formazione professionale propongono l'Adesivo nelle quattro lingue nazionali, in versione bilingue e in tre formati diversi.



Su www.formazioneprof.ch/adesivo si trova l'adesivo in formato elettronico.

© 2024 CSFO, Berna

La scuola professionale

La scuola professionale dispone di un mandato d'insegnamento individuale ed è tenuta ad accogliere tutte le persone in formazione che dispongono di un contratto di tirocinio approvato dall'autorità cantonale. D'altro canto, tutti coloro che dispongono di un contratto di tirocinio approvato dall'autorità cantonale sono tenuti a frequentare la scuola professionale. I corsi della scuola professionale sono gratuiti e contano come ore di lavoro.

I corsi interaziendali (CI)

La formazione pratica dell'azienda formatrice viene completata da corsi aziendali o interaziendali, dove le persone in formazione acquisiscono le capacità di base. Tali corsi, tenuti a blocchi distribuiti su tutta la durata della formazione (ma non sull'ultimo semestre) a seconda della professione, possono durare da alcuni giorni fino a una ventina di settimane. I costi dei corsi e altre spese (ad esempio le spese di viaggio) sono a carico dell'azienda formatrice. In alcuni casi, una parte delle spese è coperta dai fondi per la formazione professionale.

Le aziende formatrici ottengono un contributo forfettario per i CI calcolati sulla base delle giornate e del numero delle persone in formazione, secondo l'Accordo intercantonale sulle scuole professionali (ASPr) e la contabilità a costi completi delle spese dei rapporti di tirocinio. L'importo forfettario include l'intero indennizzo della mano pubblica (importo forfettario e un eventuale importo cantonale supplementare). I costi rimanenti sono a carico dell'azienda formatrice, ma non possono superare la copertura dei costi integrali (art. 21 cpv. 2 OFPr).

Visione d'insieme della formazione professionale

La formazione professionale di base in Svizzera poggia sugli elementi seguenti:

La Legge sulla formazione professionale (LFPr) del 13 dicembre 2002 e la relativa **Ordinanza (OFPr)** del 19 novembre 2003 sono in vigore da gennaio 2004. Valgono per tutte le professioni.

Ogni singola formazione professionale di base fa capo a **una sua ordinanza** che ne stabilisce i contenuti legali e gli elementi di base.

Il piano di formazione è parte integrante dell'ordinanza sulla formazione professionale di base ed è uno strumento per la promozione della qualità. Il piano di formazione comprende il profilo di qualificazione e gli obiettivi di valutazione suddivisi per luogo di formazione. Esso rappresenta il concetto pedagogico-professionale della formazione professionale. Nei piani di formazione elaborati a partire dal 2013 sono menzionate unicamente le competenze operative e la loro concretizzazione. Tutti gli altri aspetti sono disciplinati dalla relativa ordinanza. Nei piani di formazione elaborati entro la fine del 2012, sono descritti gli obiettivi e i requisiti della pratica professionale, la distribuzione delle lezioni, i corsi interaziendali e le procedure di qualificazione (si veda il capitolo A 3.2.).

Il programma di formazione per le aziende formatrici viene applicato in alcune professioni, il cui piano di formazione non si presta a fungere da strumento di pianificazione per la formazione pratica in azienda. Il programma di formazione viene elaborato dall'organizzazione del mondo del lavoro (oml) competente.

Il piano di formazione aziendale viene creato, dai formatori dell'azienda formatrice, in base al piano di formazione (parte integrante dell'ordinanza sulla formazione professionale). I formatori coordinano, ad esempio, la formazione in azienda con il programma d'insegnamento della scuola professionale e dei corsi interaziendali e stabiliscono quando la persona in formazione impara le attività e le conoscenze principali della professione in questione (si veda il capitolo A 3.2.).

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

Il piano di formazione individuale è a sua volta creato dal formatore, ed è l'applicazione pratica del piano di formazione aziendale, in base alle caratteristiche di ogni singola persona in formazione. Nel piano di formazione individuale si tiene conto dei criteri individuali della pianificazione, ad esempio della frequenza di corsi facoltativi, di sostegno o dei corsi di maturità professionale, delle vacanze, dei soggiorni linguistici, ecc. (si veda il capitolo A 3.2.).

I rapporti dell'apprendimento vengono allestiti dalle persone in formazione durante tutto il periodo della formazione professionale di base. La persona in formazione documenta l'andamento della formazione, approfondisce le proprie conoscenze e considera le esperienze fatte, i progressi nella formazione e le difficoltà riscontrate. I rapporti dell'apprendimento vengono raccolti nella documentazione dell'apprendimento. Le ordinanze sulla formazione professionale di molte professioni prevedono l'allestimento della documentazione dell'apprendimento (si veda il capitolo A 4.3.).

Con **il rapporto di formazione**, il formatore documenta la valutazione dell'apprendimento. Il rapporto di formazione va compilato durante un colloquio semestrale che il formatore tiene con la persona in formazione. La documentazione dell'apprendimento funge da base per tale colloquio (si veda il capitolo A 4.2.).

Il certificato di lavoro relativo alla formazione viene redatto dal formatore e deve comprendere almeno i dati principali concernenti la professione appresa e la durata della formazione professionale di base. In genere, però, tale certificato fornisce anche le informazioni su competenze, prestazioni e condotta della persona in formazione. I vari rapporti di formazione fungono da base per la stesura del certificato di lavoro relativo alla formazione (si veda il capitolo A 5.2.).

Gli **esami finali (procedure di qualificazione)** vengono stabiliti ed effettuati dalle organizzazioni del mondo del lavoro (oml) e dai Cantoni. L'azienda formatrice è tenuta a iscrivere la persona in formazione all'esame finale e prepararla in azienda per la parte pratica (si veda capitolo A 5.1. e B 1.4.).

Certificato federale di formazione pratica CFP, attestato federale di capacità AFC, attestato federale di maturità professionale Con le ordinanze sulla formazione professionale la Confederazione disciplina chi ottiene un certificato di formazione pratica, un attestato federale di capacità o un attestato di maturità professionale, i certificati e gli attestati vengono rilasciati dai Cantoni (si veda capitolo B 1.1.).

© 2024 CSFO, Berna



© 2024 CSFO, Berna

1.3. Il formatore in azienda

I formatori in azienda (prima: maestri di tirocinio) trasmettono alle persone in formazione la parte pratica della formazione professionale in azienda. Per eseguire il loro compito si basano sul piano di formazione della relativa ordinanza sulla formazione professionale di base.

I formatori responsabili sono persone designate come tali dall'azienda formatrice e il loro nome figura nel contratto di tirocinio. Essi sono titolari dell'attestato federale di capacità nella rispettiva professione o hanno una formazione equivalente, hanno almeno due anni di esperienza professionale nonché conoscenze pedagogiche, metodologiche e didattiche adeguate. I formatori responsabili possono incaricare il personale qualificato presente in azienda di impartire una parte dell'insegnamento della pratica professionale alle persone in formazione. Tale incarico può essere affidato unicamente al personale che ha concluso una formazione professionale di base o che dispone di una qualifica equivalente.

Le aziende formatrici, quali operatori della formazione professionale pratica, devono disporre di un'autorizzazione a formare rilasciata dall'autorità cantonale. Il rilascio di tale autorizzazione garantisce che siano date le premesse professionali e personali necessarie per impartire la formazione della pratica professionale. L'autorità cantonale verifica se l'azienda dispone dei formatori responsabili e del personale qualificato e se questi hanno le qualifiche professionali e pedagogico-professionali necessarie ai sensi dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.

La formazione dei formatori

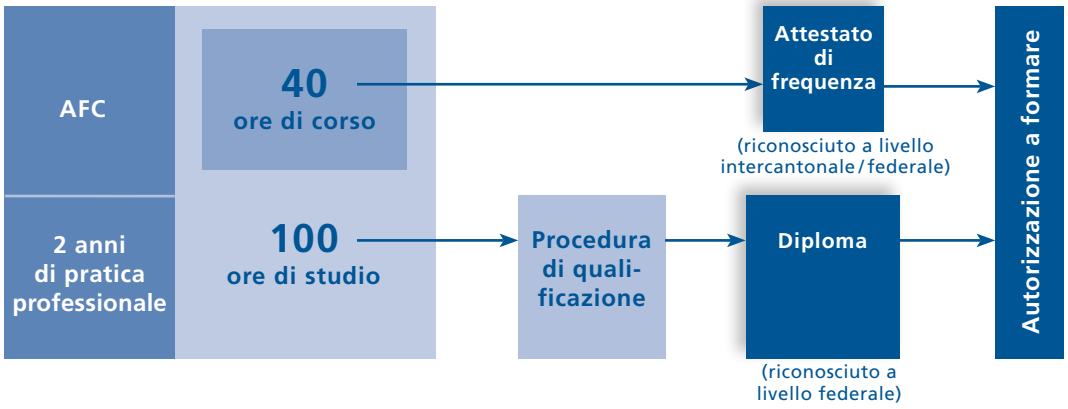
Per poter esercitare l'attività di formatore o formatrice responsabile in azienda, i professionisti, oltre ad avere una qualifica e una certa esperienza professionale, devono disporre di una formazione pedagogico-professionale. Questa può essere acquisita nei seguenti modi:

- formazione per formatori (DFA) – 100 ore di studio (diploma riconosciuto a livello federale)

oppure

- corso di base per formatori (CFA) – 40 ore di corso (attestato cantonale riconosciuto a livello federale)

La formazione dei formatori in azienda



La formazione alla pedagogia professionale dei formatori è descritta dal programma quadro d'insegnamento per responsabili della formazione professionale. I contenuti non sono legati alla professione, bensì agli aspetti pedagogici, metodologici, didattici e alle qualità specifiche per la funzione di gestione per la formazione dei giovani.

© 2024 CSFO, Berna

Corsi per i formatori in azienda con attestato cantonale o federale

I corsi sono organizzati dai Cantoni stessi o proposti in collaborazione con le organizzazioni del mondo del lavoro. Al termine dei corsi i partecipanti ottengono un attestato (si veda il capitolo B 3.1.).

Nel 2007 la Conferenza svizzera degli uffici della formazione professionale (CSFP) ha approvato il piano di formazione per il corso di 40 ore. I Cantoni, responsabili della formazione dei formatori in azienda, hanno creato una base comune, garantendo così il riconoscimento intercantonale di tali corsi (per ulteriori informazioni relative al piano di formazione si veda l'elenco dei link nell'appendice «&»).



I corsi per formatori trattano:

1. il rapporto con le persone in formazione
2. la pianificazione e la realizzazione della formazione in azienda
3. come tenere conto delle competenze individuali
4. le condizioni quadro della formazione professionale

Qualora i formatori abbiano già seguito una formazione in pedagogia professionale, possono essere dispensati completamente, o in parte, dalla frequenza dei corsi. I formatori il cui operato è di competenza della LFPr solo dal 2004, come nel caso del settore della sanità, non devono seguire alcun corso, se in precedenza hanno formato persone per almeno cinque anni.

Formazione per formatori in azienda con diploma riconosciuto a livello federale

La formazione dei formatori può anche concludersi con l'ottenimento di un diploma. In questo caso i candidati devono seguire una procedura di qualificazione, in cui viene valutato se i candidati sono in grado di formare le persone in formazione in modo indipendente e responsabile; ovvero se sono in grado di selezionare le persone da formare, di seguirle sia a livello di competenze professionali che metodologiche e di portarle alla fine della formazione con esito positivo.
La procedura di qualificazione per i formatori si basa su un attestato di pratica nella formazione. In questo modo si garantisce la qualità della formazione in azienda. La formazione per formatori con diploma, oltre che per la procedura di qualificazione, si differenzia dalla formazione di 40 ore per il fatto che la formazione non è definita in base alle ore di frequenza obbligatoria dei corsi (40 ore), ma in base alle ore che devono essere dedicate alla formazione. Le 100 ore di studio comprendono le ore di frequenza obbligatoria del corso, lo studio individuale, la pianificazione della formazione nell'azienda e la preparazione alla procedura di qualificazione. La procedura di qualificazione varia a seconda dell'offerente (può quindi avvenire in base a un dossier, un colloquio, ecc.).

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

Responsabili della formazione professionale
I formatori fanno parte della categoria dei responsabili della formazione professionale, quindi degli specialisti che durante la formazione professionale di base ne impartiscono una parte a livello pratico o scolastico. La Legge sulla formazione professionale di base distingue le seguenti categorie:

- formatori attivi nelle aziende formatrici
- formatori in altri ambiti della formazione (ad esempio nei corsi interaziendali e altri luoghi di formazione equivalenti; nelle scuole d'arti e mestieri e altre istituzioni riconosciute per la formazione)
- docenti delle scuole professionali
- periti d'esame

Succede spesso di iniziare come formatore in azienda, ma di assumere man mano ulteriori funzioni. È ad esempio possibile che un formatore, a titolo accessorio, assuma l'incarico di insegnante presso una scuola professionale o che sia nominato perito d'esame. La formazione e i certificati delle varie cariche dei responsabili della formazione professionale sono disciplinati dal programma quadro d'insegnamento per responsabili della formazione (si veda l'elenco dei link nell'appendice «&»). I curricoli di formazione sono coordinati tra di loro, in altre parole quando si segue una formazione a un nuovo livello di formazione, questo viene aggiunto alle formazioni già seguite in precedenza. Ed è qui che si mostra la forza del sistema duale: i formatori conoscono la pratica e nell'esercizio della loro attività sono legati ai compiti della formazione professionale di base in vari modi.

I professionisti possono allargare la gamma dei propri compiti diventando formatori
Sin dall'inizio i formatori detengono il fattore più importante per la formazione professionale: l'esperienza nella loro professione. Oltre a questo devono aver voglia di trasmettere quello che sanno e che hanno imparato negli anni di esperienza e di lavorare insieme ai giovani. Quando un professionista si assume la responsabilità di seguire le persone in formazione, amplia i propri compiti e le proprie responsabilità. Di conseguenza, lo spessore dell'esercizio dell'attività professionale cambia e diventa più variegato. Spesso, in questi casi, i professionisti assumono per la prima volta una funzione dirigente, e ciò può rappresentare una tappa importante nel percorso professionale.

Imparare e formare
L'evoluzione in atto nel mondo del lavoro si ripercuote anche sull'apprendimento e sulla formazione. Gli sviluppi nel mondo del lavoro determinano il modo in cui formiamo i giovani e li prepariamo all'attività professionale. Ai nostri giorni, la formazione differenziata subentra a formazioni standardizzate e precisamente definite. Il sistema formativo diventa più aperto in quanto i professionisti devono aspettarsi di far fronte a compiti sempre nuovi. La formazione professionale di base si orienta perciò sempre meno alle attività professionali chiaramente circoscritte, e sempre meno professioni possono essere imparate come professioni da esercitare per tutta la vita. La formazione professionale di base non è altro che la base per l'apprendimento permanente.

Formazione continua
Per poter impartire la formazione professionale in modo competente, i formatori devono continuamente aggiornarsi. Per l'aggiornamento a livello professionale le associazioni professionali offrono diverse formazioni continue. Tuttavia, per accompagnare i giovani e favorire il loro sviluppo a livello metodologico e personale, i formatori devono ampliare le proprie competenze. I corsi di formazione continua di solito hanno lo scopo di approfondire le nozioni già impartite nel corso per formatori. Le qualifiche e le competenze acquisite grazie alla formazione continua, non servono solo alla formazione in azienda, ma possono essere utili anche nella pianificazione della carriera o nelle candidature per un posto di lavoro.

© 2024 CSFO, Berna

SBBK CSFP

Plan d'étude – Cours de base pour formateurs/formatrices en entreprise – avec attestation cantonale reconnue par la Confédération – 40 heures (AFE)
Lehrplan *– Kurs für Berufsbildner/innen in Lehrbetrieben – mit kantonalem, eidg. anerkanntem Kursausweis – im Umfang von 40 Kursstunden (KBB)*
Piano di formazione – Corso di base per formatori/formatrici di apprendisti in azienda – con attestazione cantonale – 40 ore (CFA) ***2019***

Compétences attendues ***Verlangte Kompetenzen*** **Competenze richieste**	**PEC** ***RLP*** **PSQ**	**QualiCarte** ***QualiCarte*** **QualiCarte**	**Références manuel** (5e édition) ***Referenzen Handbuch*** (5. Auflage) **Riferimento nel manuale** (4ª edizione)
Objectif de formation **1**: Rapport avec les personnes en formation *Bildungsziel **1**: Umgang mit Lernenden* Obiettivo generale **1**: Rapporto con le persone in formazione	**1**		
1.1 Le formateur/la formatrice en entreprise (FE) prépare un accueil personnalisé: il/elle informe sur l'organisation de l'entreprise (en particulier les responsabilités) et indique les règles en vigueur. *Die Berufsbildner/innen bereiten den Lehrbeginn der Lernenden vor: Sie führen in die betriebliche Organisation (insbesondere Zuständigkeiten) und Verhaltensregeln ein.* Il formatore/la formatrice di apprendisti in azienda (FA) prepara un'accoglienza personalizzata: informa sull'organizzazione aziendale (in particolare sulle responsabilità) e indica le regole in vigore.		4 6 7 8 9 10 11	A 2.4. A 3.1. A 3.3. A 4.7.
1.2 Le/la FE est capable de mener un entretien avec la personne en formation de manière compétente afin de l'aider à se développer. *Die Berufsbildner/innen sind fähig, Gespräche kompetent zu führen, um die Lernenden zu fördern.* Il FA é in grado di condurre con competenza un colloquio con lo scopo di motivare la persona in formazione (PF) e di sostenere il proprio sviluppo.		2 13 22 23	A 4.5. B 5.4.
1.3 Il/elle décèle les éventuels dysfonctionnements et prend les mesures adéquates avec les partenaires concernés. *Die Berufsbildner/innen erkennen allfällige Probleme und treffen zusammen mit den Bildungspartnern die nötigen Massnahmen.* Il FA scopre eventuali problematiche e prende misure adeguate con i partner della formazione.		14 20 24 28	A 4.6. B 5.5. B 6.1.
1.4 Il/elle suscite l'épanouissement professionnel et personnel ainsi que l'autonomie de la PF; il/elle sollicite son avis. *Die Berufsbildner/innen unterstützen die berufliche und persönliche Entfaltung, die Selbstständigkeit der Lernenden und räumen ihnen Mitsprache ein.* Il FA promuove l'autonomia, la realizzazione professionale e personale della PF e tiene conto delle opinioni espresse da quest'ultima.		19 21 23	A 4.8. B 5.1. B 5.2.

 © 2024 CSFO, Berna

Compétences attendues	PEC	QualiCarte	Références manuel (5e édition)
Verlangte Kompetenzen	*RLP*	*QualiCarte*	*Referenzen Handbuch* (5. Auflage)
Competenze richieste	PSQ	QualiCarte	Riferimento nel manuale (4ª edizione)
Objectif de formation **2**: Planification et mise en œuvre de la formation *Bildungsziel **2**: Planung und Umsetzung der betrieblichen Bildung* Obiettivo generale **2**: Svolgimento della formazione	**2**		
2.1 Le/la FE connaît le plan de formation et les supports pédagogiques de la profession. *Die Berufsbildner/innen kennen den Bildungsplan und die Instrumente zur Förderung der betrieblichen Bildung.* Il FA conosce il piano di formazione e i supporti pedagogici della professione.		12 15	A 3.2. A 4.2. A 4.3.
2.2 Il/elle prévoit le déroulement de la formation de manière à aborder tous les éléments du plan de formation. *Die Berufsbildner/innen planen den Bildungsverlauf so, dass alle Elemente des Bildungsplans integriert werden.* Il FA pianifica lo svolgimento della formazione in modo da affrontare tutti gli elementi previsti dal piano di formazione.		12 14 15 28	A 3.2.
2.3 Il/elle fixe des objectifs clairs et mesurables. *Die Berufsbildner/innen legen klare und messbare Ziele fest.* Il FA fissa degli obiettivi chiari e misurabili.		16	A 4.1.
2.4 Il/elle programme, explique et montre les méthodes et processus de travail. *Die Berufsbildner/innen planen, zeigen und erklären Arbeitsmethoden und -abläufe.* Il FA pianifica, spiega e indica i metodi e i processi lavorativi.		17	A 4.1.
2.5 Il/elle veille à ce que les PF soient intégrées de manière adéquate dans les processus et l'organisation de travail de l'entreprise. *Die Berufsbildner/innen sorgen dafür, dass die Lernenden in adäquater Weise in die Betriebsprozesse und Arbeitsorganisation integriert werden.* Il FA veglia e si adopera affinché la PF sia integrata adeguatamente nei processi e nell'organizzazione lavorativa dell'azienda.		9 10 19	A 3.3.
2.6 Il/elle contrôle qualitativement et quantitativement le résultat du travail de la PF. *Die Berufsbildner/innen überprüfen die Arbeitsergebnisse der lernenden Personen nach qualitativen und quantitativen Kriterien.* Il FA controlla il lavoro della PF dal punto di vista sia quantitativo che qualitativo.		18	B 4.6.

© 2024 CSFO, Berna

SBBK CSFP

Compétences attendues	PEC	QualiCarte	Références manuel (5e édition)
Verlangte Kompetenzen	*RLP*	*QualiCarte*	*Referenzen Handbuch* (5. Auflage)
Competenze richieste	PSQ	QualiCarte	Riferimento nel manuale (4ª edizione)
Objectif général **3**: Prise en compte des aptitudes individuelles *Bildungsziel **3**: Berücksichtigen der individuellen Fähigkeiten* Obiettivo generale **3**: Tener conto delle caratteristiche individuali	**3**		
3.1 Le/la FE définit le profil attendu par la profession et par l'entreprise. *Die Berufsbildner/innen bestimmen das Anforderungsprofil der Lernenden, abgeleitet von den Anforderungen des Berufs und des Betriebs.* Il FA definisce il profilo richiesto dall'azienda e dalla professione.		1	A 2.1.
3.2 Il/elle connaît les méthodes et instruments de sélection (p.ex. entretien, tests, stages) et sait les utiliser avec compétence et pertinence. *Die Berufsbildner/innen kennen die Methoden und Instrumente der Selektion (z.B. Bewerbungsgespräche, Tests, Schnupperlehren) und können diese gezielt und kompetent anwenden.* Il FA conosce i principi riguardanti la selezione (colloquio, tests, stages) e li applica in modo coerente e competente.		2 3 5	A 2.2.
3.3 Il/elle établit le rapport de formation selon les règles méthodologiques et les exigences de la profession. *Die Berufsbildner/innen können einen Bildungsbericht gemäss den methodischen Vorgaben und Anforderungen des Berufs machen.* Il FA compila il rapporto di formazione secondo le norme metodologiche della professione.		22	A 4.2.
3.4 Il/elle analyse les prestations de la PF et met en œuvre, le cas échéant, des mesures de soutien pédagogique adéquates. *Die Berufsbildner/innen analysieren die Leistungen und können, wenn nötig, die entsprechenden Stütz- und Fördermassnahmen einleiten.* Il FA analizza i risultati della PF e reagisce, se del caso, implementando sostegni pedagogici adeguati.		14 18 20 21	A 4.

 © 2024 CSFO, Berna

Compétences attendues	PEC	QualiCarte	Références manuel (5e édition)
Verlangte Kompetenzen	*RLP*	*QualiCarte*	*Referenzen Handbuch* (5. Auflage)
Competenze richieste	PSQ	QualiCarte	Riferimento nel manuale (4ª edizione)
Objectif de formation **4**: Contexte de la formation professionnelle *Bildungsziel **4**: Rahmenbedinungen der Berufsbildung* Obiettivo generale **4**: Contesto della formazione	**4**		
4.1 Le/la FE connaît l'ordonnance de la profession et les procédures de qualification. *Die Berufsbildner/innen kennen die Verordnung und das Qualifikationsverfahren des entsprechenden Berufs.* Il FA conosce i contenuti e le procedure di qualificazione dell'ordinanza della professione.		15 25 27	B 3.1.
4.2 Il/elle connaît les exigences légales qui touchent directement son activité de formateur/formatrice, en particulier celles qui concernent le contrat et les divers types de formation. *Sie kennen die gesetzlichen Vorschriften, welche die Tätigkeit als Berufsbildner/in betreffen insbesondere in Bezug auf den Lehrvertrag und die verschiedenen Bildungstypen der beruflichen Grundbildung.* Il FA conosce i riferimenti legali che riguardano direttamente la propria attività di formatore, soprattutto per quanto concerne il contratto e i diversi percorsi formativi.		7 11 12 27 28	A 2.3. A 2.4. A 5.1. B 3.1.
4.3 Il/elle collabore avec la représentation légale, les autorités cantonales, les organisations du monde du travail, les écoles professionnelles, les prestataires de cours interentreprises et les services de soutien. *Die Berufsbildner/innen arbeiten mit den gesetzlichen Vertretungen, kantonalen Behörden, Organisationen der Arbeitswelt, Berufsfachschulen, üK-Anbietern und Beratungsstellen zusammen.* Il FA collabora con i partner cantonali della formazione professionale, i rappresentanti legali, le organizzazioni del mondo del lavoro, le scuole professionali, i corsi interaziendali e i servizi di sostegno.		20 24	B 2.
4.4 Le/la FE connaît les dispositions en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et d'hygiène. *Die Berufsbildner/innen kennen die Vorschriften für Arbeitssicherheit, die begleitenden Massnahmen für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz und Hygiene.* Il FA conosce le disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro, le misure di accompagnamento relative alla sicurezza, alla salute e all'igiene.		10	
4.5 Il/elle est sensibilisé-e aux problèmes que rencontrent les personnes en formation et est capable de les aider à les surmonter. *Die Berufsbildner/innen sind für die spezifischen Probleme, denen lernende Personen begegnen können, sensibilisiert und können Hilfestellungen geben.* Il FA é sensibile ai problemi che la PF potrebbe incontrare e sa individuare le soluzioni più appropriate.		23 24 26	B 5.

 © 2024 CSFO, Berna

1.4. Lo sviluppo della qualità grazie alla QualiCarte

A cosa serve lo sviluppo della qualità?

La QualiCarte è stata sviluppata per disporre di uno strumento interdisciplinare che peremette di valutare la qualità della formazione professionale. Grazie alla QualiCarte è possibile annotare e stabilire lo sviluppo della qualità nell'azienda formatrice.

Lo sviluppo della qualità è un argomento importante per ogni azienda e si basa sull'idea di voler ottenere un miglioramento costante. Valutando regolarmente le proprie prestazioni, in genere con uno strumento standardizzato, si ottimizzano le procedure, i progetti o le strutture, o li si adattano ai requisiti richiesti. Inoltre, grazie alla valutazione, il potenziale di perfezionamento diventa visibile e attuabile.

Anche per le aziende formatrici lo sviluppo della qualità ha un ruolo centrale, dato che grazie allo sviluppo della qualità si garantisce che i requisiti richiesti dalla formazione della pratica professionale siano definiti, valutati e sempre aggiornati. Le aziende formatrici inoltre beneficiano dello sviluppo della qualità a vari livelli. Applicando uno strumento scelto per la valutazione della qualità, si vedono i criteri che deve soddisfare la formazione professionale di base, cosa che in fine viene utile nella pianificazione e nella realizzazione della formazione; e inoltre si ha occasione di verificare regolarmente la qualità della formazione, scoprendo dove sarebbe necessario prendere dei provvedimenti e dove vi è la posibilità di ottimizzare. Lo sviluppo della qualità, quindi, non serve solo alla valutazione, ma mette a disposizione dei punti di riferimento per la pianificazione e la realizzazione della formazione in azienda, dando al formatore la sicurezza e la certezza di trasmettere una formazione di qualità elevata e in modo ideale.

Lo sviluppo della qualità avviene in una sequenza circolare di quattro tappe. Prima di tutto si pianifica la procedura dell'apprendimento della persona in formazione, poi si applicano le unità di formazione; in terzo luogo si valuta la procedura dell'apprendimento e se ne stabilisce il potenziale di perfezionamento (e qui entra in gioco la QualiCarte); da ultimo si stabiliscono i provvedimenti che vengono applicati e valutati dopo un tempo determinato.



© 2024 CSFO, Berna

La QualiCarte – uno strumento per la valutazione della qualità nella formazione in azienda
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.

Scopo della QualiCarte
La QualiCarte stabilisce lo standard minimo della formazione in azienda. Grazie alla QualiCarte l'azienda formatrice può
- riconoscere il potenziale di miglioramento delle prestazioni della formazione
- migliorare la qualità della formazione a lungo termine
- aumentare l'attività dell'azienda in quanto azienda formatrice
- ottimizzare la selezione delle persone in formazione
- minimizzare il rischio di scioglimento del contratto
- autovalutarsi
- essere sostenuta per ottenere l'autorizzazione a formare

Basi legali della QualiCarte
La Legge federale sulla formazione professionale LFPr, all'articolo 8, richiede esplicitamente che gli operatori della formazione professionale garantiscano lo sviluppo della qualità. Nel sistema duale fanno parte di questi operatori le aziende formatrici e le istituzioni che offrono una formazione nella pratica professionale.

Struttura della QualiCarte
La QualiCarte è composta da 28 indicatori di qualità, suddivisi in 5 capitoli: Controllo degli obbiettivi e dei provvedimenti presi, Assunzione, Inizio della formazione, Formazione, Responsabilità e fine della formazione; essa segue il concetto (obiettivi, contenuti e standard) del presente manuale e quello dei corsi per i formatori (si veda il capitolo A 1.3.).

1. Controllo degli obbiettivi e dei provvedimenti presi
La costanza è un punto centrale dello sviluppo della qualità, quindi è necessario controllare regolarmente se i provvedimenti presi sono stati applicati e se gli obbiettivi sono stati raggiunti. Prima di cominciare con la valutazione è quindi indispensabile valutare i provvedimenti stabiliti nell'ultima valutazione. Gli obbiettivi sono stati raggiunti? I provvedimenti sono stati applicati e hanno avuto l'esito desiderato?

2. 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.

3. Inizio della formazione
Per le prime settimane di formazione professionale di base, il formatore dovrebbe allestire un programma d'integrazione. Il primo impatto e la prima esperienza, spesso sono decisivi per il successo o l'insuccesso della formazione. È molto importante che la persona in formazione conosca da subito le sue persone di riferimento.

© 2024 CSFO, Berna

4. Formazione
Il quarto capitolo della QualiCarte, proprio perché tratta tutto il periodo della formazione, è quello che comprende gli indicatori di qualità principali. Il formatore è tenuto a favorire la formazione in tutte le sue sfumature, in quanto la persona in formazione non deve solo acquisire le competenze professionali, ma anche quelle metodiche e sociali che sono indispensabili per la futura vita professionale. I formatori devono prendersi il tempo necessario per impartire la formazione passo per passo.

5. Responsabilità dell'azienda formatrice e fine della formazione
Per mantenere le condizioni di formazione ideali, sia per la persona in formazione sia per il formatore, entrambe le parti sono sostenute da molti altri attori (ufficio della formazione professionale, scuola professionale, rappresentanza legale della formazione professionale ecc.). La collaborazione con i vari partner è indispensabile per l'esito positivo della formazione professionale di base, infatti ci sono vari punti formali, come ad esempio la scadenza delle iscrizioni alla procedura di qualificazione, che devono assolutamente essere considerati.

Obbiettivi, provvedimenti e scadenze
Ogni qualvolta si compila una QualiCarte, alla fine della valutazione, seguendo l'idea di un costante sviluppo della qualità, si stabiliscono uno o più obbiettivi (in genere al massimo tre). Tali obbiettivi vengono stabiliti in base alla valutazione fatta secondo i criteri della QualiCarte e hanno l'obbiettivo di migliorare la qualità della formazione e di affrontare gli indicatori di qualità che sono stati valutati in modo negativo. Gli obbiettivi devono essere formulati in modo semplice ed essere verificabili. Il tempo che si prevede per raggiungere l'obbiettivo deve essere realistico e rispettare le condizioni dell'azienda.

Applicazione della QualiCarte

Autovalutazione
L'autovalutazione serve alle aziende per sviluppare costantemente la qualità della formazione professionale. Con l'autovalutazione l'azienda formatrice valuta la propria formazione secondo indicatori di qualità prestabiliti. 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 completata da una punto di vista esterno.

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 QualiCarte. Tali criteri sono da intendere come requisiti minimi che devono essere soddisfatti dalla formazione in azienda. Per erogare o revocare l'autorizzazione a formare i Cantoni possono riferirsi agli indicatori di qualità della QualiCarte.

Per ulteriori informazioni e il Manuale QualiCarte si veda: www.formazioneprof.ch/qualicarte

© 2024 CSFO, Berna

.....*Quali*Carte

Data: _____

Azienda formatrice: _____

Formatrice/formatore: _____

-- non risponde ai criteri
- risponde parzialmente ai criteri
+ risponde ai criteri (con potenziale di ottimizzazione)
++ risponde bene ai criteri

Sviluppo della qualità grazie alla QualiCarte

Alla base della QualiCarte

La Legge federale sulla formazione professionale LFPr all'articolo 8 richiede esplicitamente che gli operatori della formazione professionale garantiscano lo sviluppo della qualità. Nel sistema duale sono parte di questi operatori le aziende formatrici e le istituzioni che offrono una formazione nella pratica professionale.

Scopo della QualiCarte

La ***Quali*Carte** è uno strumento per la valutazione della qualità della formazione in azienda. Serve innanzitutto a identificare il potenziale di perfezionamento e quindi a migliorare costantemente la formazione. La ***Quali*Carte** stabilisce i requisiti necessari per una formazione di qualità.

Lo sviluppo della qualità

Lo sviluppo della qualità è uno sviluppo costante. È quindi indispensabile che la qualità della formazione e i provvedimenti per il suo miglioramento siano valutati regolarmente con la ***Quali*Carte**.

Struttura

La ***Quali*Carte** è composta da 28 indicatori di qualità, suddivisi in 5 capitoli (provvedimenti applicati e obbiettivi, assunzione, inizio della formazione, formazione, responsabilità dell'azienda formatrice e fine della formazione).

Autovalutazione

Il formatore valuta la qualità giudicando oggettivamente l'attuazione di tutti i 28 indicatori di qualità. Per ulteriori informazioni a proposito dei vari indicatori, si consulti il Manuale ***Quali*Carte** disponibile on-line.

Obbiettivi e scadenze

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. Perché ciò sia possibile, è opportuno avere degli obbiettivi chiari e prevedere il tempo necessario per la realizzazione. Una volta superata la data prevista la loro realizzazione sarà valutata.

Valutazione esterna

La ***Quali*Carte** funge anche da strumento di valutazione esterna, qualora i rappresentanti dei Cantoni o delle organizzazioni del mondo del lavoro volessero effettuare una valutazione della qualità dell'azienda formatrice.

Vigilanza cantonale

Ai sensi dell'art. 24 della Legge federale sulla formazione professionale, i Cantoni provvedono alla vigilanza sulla formazione professionale. Per quanto concerne la vigilanza sulla qualità della formazione pratica, i Cantoni seguono i criteri previsti dalla ***Quali*Carte**. I Cantoni, durante la vigilanza aziendale, o per l'erogazione o il sequestro del permesso di formazione, possono fare riferimento agli indicatori di qualità della ***Quali*Carte**.

Ulteriori informazioni

www.formazioneprof.ch/qualicarte

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)

 © 2024 CSFO, Berna

.....QualiCarte

Indicatori di qualità	Valutazione --	-	+	++	Osservazioni
I provvedimenti stabiliti nell'ultima QualiCarte si sono rivelati adeguati. Gli obbiettivi desiderati sono stati raggiunti.	○	○	○	○	
Assunzione: l'azienda predispone delle modalità d'assunzione.					
1. I criteri per stabilire il profilo delle competenze sono noti.	○	○	○	○	
2. Sono organizzati colloqui con i candidati scelti e sono utilizzati altri strumenti di selezione.	○	○	○	○	
3. Gli stage di orientamento sono organizzati e valutati.	○	○	○	○	
4. I candidati sono informati sulle condizioni di lavoro.	○	○	○	○	
5. I risultati della procedura di selezione sono comunicati a tutti i candidati.	○	○	○	○	
6. Le clausole contrattuali sono spiegate ai candidati.	○	○	○	○	
Inizio della formazione: programma per l'inserimento nell'azienda.					
7. Le persone responsabili della formazione sono designate.	○	○	○	○	
8. L'accoglienza e l'orientamento della persona in formazione per il primo giorno di lavoro sono organizzati.	○	○	○	○	
9. La persona in formazione è informata sulle attività e sull'ambiente di lavoro dell'azienda.	○	○	○	○	
10. La persona in formazione è informata sulle disposizioni in materia di sicurezza, di salute e di igiene sul lavoro.	○	○	○	○	
11. La persona in formazione dispone di un posto di lavoro e degli strumenti necessari all'esercizio della professione.	○	○	○	○	
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.).	○	○	○	○	
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.	○	○	○	○	

 © 2024 CSFO, Berna

Indicatori di qualità	Valutazione --	-	+	++	Osservazioni
Formazione: l'azienda trasmette progressivamente le conoscenze e le capacità necessarie per l'esercizio della professione e si prende il tempo di formare.					
14. L'importanza della formazione dispensata sia dal formatore sia mediante altri strumenti ausiliari è formalmente ancorata nell'azienda.	○	○	○	○	
15. Il piano di formazione e gli altri mezzi di promozione della formazione in azienda sono applicati.	○	○	○	○	
16. Il formatore stabilisce obiettivi chiari e verifica il loro raggiungimento.	○	○	○	○	
17. I vari metodi e lo svolgimento del lavoro sono pianificati, mostrati e spiegati.	○	○	○	○	
18. La qualità e la quantità dei lavori svolti dalla persona in formazione sono controllate, documentate e discusse.	○	○	○	○	
19. La persona in formazione partecipa gradualmente alle attività dell'azienda sviluppando così la sua autonomia.	○	○	○	○	
20. I risultati ottenuti dalla persona in formazione alla scuola professionale e nei corsi interaziendali sono controllati e discussi.	○	○	○	○	
21. Il formatore garantisce che la persona in formazione sia formata in base alle sue qualità individuali.	○	○	○	○	
22. Conformente 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.	○	○	○	○	
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.	○	○	○	○	

 © 2024 CSFO, Berna

.....QualiCarte

Indicatori di qualità	Valutazione --	-	+	++	Osservazioni
Responsabilità dell'azienda formatrice e fine della formazione: l'azienda si implica e collabora con tutti gli operatori della formazione professionale.					
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.	○	○	○	○	
25. Le misure necessarie alla preparazione delle procedure di qualificazione (organizzazione e formalità) sono adottate tempestivamente.	○	○	○	○	
26. Le modalità di partenza della persona in formazione sono regolate a tempo debito.	○	○	○	○	
27. Il formatore segue regolarmente dei corsi di formazione continua.	○	○	○	○	
28. L'azienda mette a disposizione del formatore tutte le risorse temporali, finanziarie e materiali necessarie.	○	○	○	○	

Obiettivi / provvedimenti	persone responsabili	scadenza (mese / anno)	raggiunto
			○
			○
			○

Data / firma:

Formatrice / formatore _____ **Per l'azienda formatrice:** _____

Ordinazioni: CSFO Distribuzione, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen, tel. 0848 999 002 (francese), tel. 0848 999 001 (tedesco), fax 031 320 29 38, distribuzione@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

 © 2024 CSFO, Berna

QualiCarte: questionario per le persone in formazione

Con il presente questionario le persone in formazione possono valutare la qualità della propria formazione in azienda. Molti punti del questionario si riferiscono al periodo iniziale della formazione, per questo motivo si consiglia di compilarlo durante i primi 2 o 3 semestri. Tutte le domande sono formulate in base agli indicatori di qualità della QualiCarte, compilata dai formatori sempre per la valutazione della formazione in azienda. La QualiCarte e il questionario per le persone in formazione permettono all'azienda formatrice di paragonare la valutazione fatta dal formatore a quella della persona in formazione.
Ulteriori informazioni sulla QualiCarte: www.formazioneprof.ch/qualicarte

Azienda formatrice: _____

Persona in formazione: _____

Professione: _____

Formatrice/formatore: _____

Mettere una crocetta nella casella corrispondente

Si prega di rispondere alle seguenti domande. Se necessario completare la valutazione nello spazio riservato ai «Commenti» sulla seconda pagina.	**no**	**piuttosto no**	**piuttosto si**	**si**
1. **È stato convocato per un colloquio di lavoro?** (indicatore di qualità 2)				
2. **Le è stato comunicato di avere superato una prima selezione?** (indicatore di qualità 5)				
3. **Ha avuto occasione di conoscere l'azienda formatrice prima di firmare il contratto di tirocinio?** (indicatore di qualità 3)				
4. **Le è stato spiegato cosa ci si aspetta da lei, prima di firmare il contratto di tirocinio?** (indicatore di qualità 1)				
5. **Le sono state esposte le condizioni di lavoro, prima di firmare il contratto di tirocinio?** (indicatore di qualità 4)				
6. **Nel contratto di tirocinio sono menzionate condizioni come: tempo di lavoro, vacanze, salario, ecc.?** (indicatore di qualità 6)				
7. **Lei sa chi è il formatore in azienda e chi è la sua persona di riferimento nel reparto in cui lavora?** (indicatore di qualità 7)				
8. **Il primo giorno di lavoro il formatore l'ha accolta personalmente?** (indicatore di qualità 8)				
9. **All'inizio della formazione professionale di base l'hanno informata sulle attività dell'azienda formatrice e sul contesto in cui lavora?** (indicatore di qualità 9)				

© 2024 CSFO, Berna

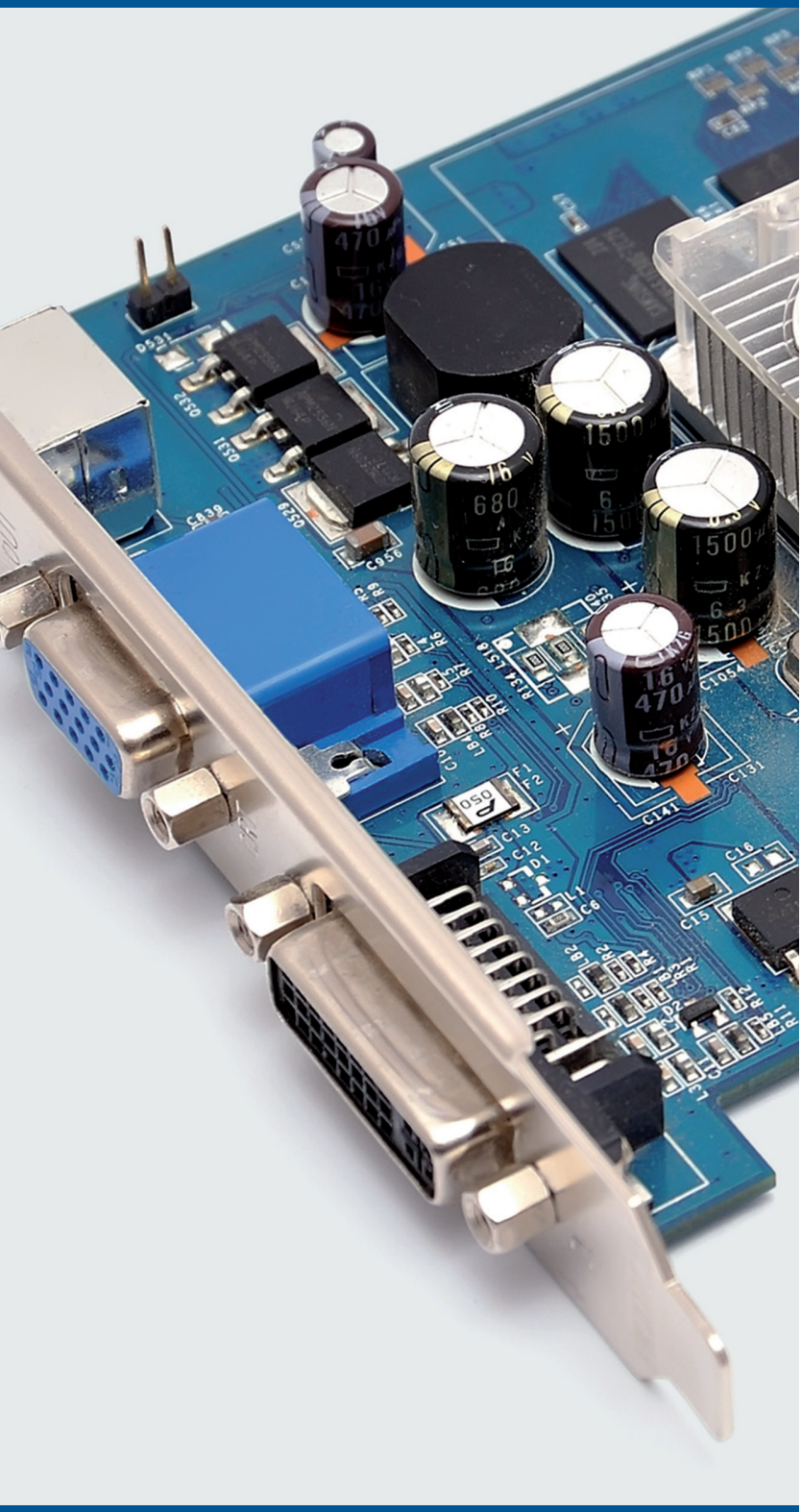
Mettere una crocetta nella casella corrispondente

	no	piuttosto no	piuttosto si	si
10. Conosce le norme dell'azienda e le disposizioni concernenti l'igiene e la sicurezza sul lavoro? (indicatore di qualità 10)				
11. Ha a sua disposizione un posto di lavoro e gli strumenti necessari? (indicatore di qualità 11)				
12. Le è stato spiegato lo scopo del piano di formazione (piano di formazione dell'azienda/programma di formazione per le aziende formatrici)? (indicatore di qualità 12)				
13. Durante il periodo di prova il formatore l'ha informata regolarmente su come valuta le sue prestazioni e il suo comportamento? (indicatore di qualità 13)				
14. Il formatore le spiega regolarmente cosa deve imparare e per quando? (indicatore di qualità16)				
15. I lavori che svolge vengono valutati e discussi con lei regolarmente? (indicatore di qualità 18)				
16. Viene progressivamente coinvolta nelle attività dell'azienda? (indicatore di qualità 19)				
17. Il suo formatore segue i risultati che ottiene presso la scuola professionale e i corsi interaziendali? (indicatore di qualità 20)				
18. Il rapporto di formazione viene discusso con lei una volta a semestre? I risultati vengono contestualizzati a mano del piano di formazione/del programma di formazione per le aziende formatrici? (indicatore di qualità 22)				
19. Ha occasione di esprimere la sua opinione per quel che concerne la formazione e il formatore in azienda tiene conto delle sue osservazioni? (indicatore di qualità 23)				
20. Lei sa a chi rivolgersi in caso di difficoltà durante il periodo di formazione professionale di base? (indicatore di qualità 24)				
Commenti				

© 2024 CSFO, Berna

Teil Partie Parte **A**

Kapitel
Chapitre
Capitolo **2**



A2. Scelta e assunzione

2.1. Profilo delle competenze 55

LISTA DI SPUNTA

- Profilo delle competenze 58

2.2. Selezione 60

LISTA DI SPUNTA

- Procedura di selezione 71
- Preselezione in base ai dossier di candidatura 72
- Scadenzario per la scelta delle persone da formare 74
- Il colloquio di presentazione 75

FORMULARIO

- Dossier di selezione 77

PROMEMORIA

- Stage d'orientamento e d'osservazione 83
- Malattia e infortunio 88

2.3. Assunzione e contratto di tirocinio 95

LISTA DI SPUNTA

- Contratto di tirocinio – assunzione 98

FORMULARIO

- Contratto di tirocinio 99

2.4. Rapporto di tirocinio 101

2. Scelta e assunzione

2.1. Profilo delle competenze

Prima di cominciare con la procedura di selezione per trovare la persona da formare, l'azienda formatrice dovrebbe redigere un profilo delle competenze specifiche richieste dall'azienda in questione. Le competenze basilari necessarie per l'apprendimento della professione sono fissate dalla relativa ordinanza sulla formazione professionale e dal piano di formazione corrispondente. Per ogni professione esistono un'ordinanza sulla formazione professionale e un piano di formazione, validi su tutto il territorio nazionale, che fungono da base per la stesura del profilo delle competenze. Informazioni supplementari, ad esempio sulle premesse, sulla preparazione necessaria e sui requisiti, sono fornite dai profili delle professioni pubblicati sul sito dell'orientamento professionale www.orientamento.ch.
I documenti citati mostrano le competenze specifiche, metodologiche, sociali e personali che la futura persona in formazione deve avere per terminare con successo la formazione professionale di base. Per la selezione è importante che il profilo delle competenze corrisponda sempre alle esigenze più recenti della professione da apprendere e alla situazione attuale dell'azienda formatrice. Le organizzazioni del mondo del lavoro mettono a disposizione vari documenti, come ad esempio i programmi di formazione.

I formatori conoscono l'azienda in cui lavorano e le esigenze che pone la formazione nella loro professione. Le nozioni professionali e l'esperienza sono due fattori importanti per allestire il profilo delle competenze conformemente alla prassi.

	Giovani candidati	Mezzi di informazione	Modi per acquisire informazioni durante la procedura di selezione	Basi per il profilo delle competenze della professione
Competenze specifiche	- lingue - matematica, geometria - contabilità, economia domestica - scienze naturali - storia, geografia - arte, lavori manuali - musica, sport ecc.	- attestati scolastici - informazioni sulle attività del tempo libero - informazioni sugli hobby - esempi di lavoro - candidatura	- esperienza personale durante la selezione - documentazione interna dell'azienda, questionari, schemi - test attitudinali (associazione) - stage d'orientamento e d'osservazione	- requisiti richiesti dall'azienda formatrice - ordinanza sulla formazione professionale - piano di formazione - profilo della professione
Competenze metodologiche	- tecniche dell'apprendimento - tecniche di lavoro - tecniche di presentazione - tecniche di risoluzione dei problemi ecc.	- informazioni sulle attività del tempo libero - informazioni sugli hobby - attestati scolastici - esempi di lavoro	- stage d'orientamento e d'osservazione	- requisiti richiesti dall'azienda formatrice - ordinanza sulla formazione professionale - piano di formazione - profilo della professione
Competenze sociali	- capacità di lavorare in gruppo / di gestire conflitti - collaborazione - informazione / comunicazione - attitudine verso il cliente ecc.	- informazioni sulle attività del tempo libero - informazioni sugli hobby - attestati scolastici - indicazioni sull'ambiente familiare	- stage d'orientamento e d'osservazione - colloquio di presentazione	- cultura aziendale - ordinanza sulla formazione professionale - piano di formazione - profilo della professione
Competenze personali	- autonomia / responsabilità - affidabilità / resistenza - comportamento - motivazione ecc.	- informazioni sulle attività del tempo libero - informazioni sugli hobby - attestati scolastici - indicazioni sull'ambiente familiare	- stage d'orientamento e d'osservazione - colloquio di presentazione	- cultura aziendale - ordinanza sulla formazione professionale - piano di formazione - profilo della professione

© 2024 CSFO, Berna

Cultura e carattere di un'azienda formatrice
In base ai documenti menzionati, i requisiti che, la professione da apprendere, richiede dalla futura persona in formazione, possono essere definiti molto precisamente. Ma anche il carattere del candidato è di grande importanza ed è da ponderare quanto i requisiti, dato che il candidato deve essere compatibile con l'azienda. Infatti l'orientamento e la cultura dell'azienda sono elementi decisivi nell'assunzione del personale o delle persone in formazione. Non tutte le persone in formazione si sentono a loro agio in un gruppo multinazionale, altre invece ne apprezzano molto il ritmo veloce; alcune amano gestire loro stesse tutti i lavori dalla A alla Z, mentre altre preferiscono specializzarsi in un settore.

Come qualificare l'ambiente professionale nella propria azienda? Un profilo dell'azienda può aiutare a tastare il polso al candidato riguardo alle sue competenze sociali e al suo comportamento, così come a porre le domande giuste.

È importante che le aspettative dell'azienda formatrice coincidano il più possibile con le aspettative della persona da formare. Tale affinità va scoperta durante la procedura di selezione.

Come allestire un profilo delle competenze
Il profilo delle competenze deve contenere dati realistici. Ciò significa che ai giovani candidati vanno richieste soltanto competenze corrispondenti alla loro età e al grado di formazione. Inoltre, le competenze desiderate devono essere verificabili e valutabili durante la procedura di assunzione.

Si deve inoltre considerare chi in azienda ha già esperienza con la formazione professionale di base o chi è previsto come formatore professionale. Nel caso in cui la formazione viene impartita da più persone, ha senso sviluppare il profilo delle competenze in comune.

Allestimento di un catalogo delle competenze
Con l'aiuto dei documenti menzionati in precedenza, le competenze specifiche e metodologiche richieste possono essere definite relativamente in fretta. I singoli adattamenti delle competenze specifiche (ad esempio conoscenze più ampie delle lingue straniere in un'azienda attiva a livello internazionale) e metodologiche (ad esempio un atteggiamento chiaramente ecologico in un'azienda attiva a livello ambientale) dipendono dalle esigenze della singola azienda formatrice. Le competenze sociali e personali necessarie si deducono dal contesto particolare dell'azienda e devono essere definite a parte. In questa fase dovrebbero essere inserite nel succitato catalogo tutte le competenze sociali e personali necessarie.

Verifica critica del catalogo delle competenze
Dopo la fase iniziale di allestimento, il catalogo delle competenze è probabilmente diventato molto voluminoso. In tal caso conviene accantonarlo ad esempio per due settimane, per poi riprenderlo e verificare in maniera critica le singole competenze, valutando ogni punto elencato (si veda la lista di spunta «Profilo delle competenze»). È importante chiedersi sempre se la competenza elencata è realistica e se può essere verificata a livello pratico. Se possibile, vale la pena fare un confronto con un profilo delle competenze di un'altra azienda formatrice.

Stabilire il profilo delle competenze
Nel profilo delle competenze vengono elencate solo le competenze la cui concretizzazione è ritenuta indispensabile o fortemente auspicabile. In caso di dubbio, è meglio rinunciare all'inserimento di una competenza nel profilo.

© 2024 CSFO, Berna

Profilideirequisiti.ch

A mano del profilo dei requisiti, i formatori possono presentare alle persone in formazione le competenze scolastiche richieste dalla professione. Dal profilo dei requisiti si possono dedurre 21 valori per le competenze e quattro valori globali per le materie matematica, lingua scolastica, scienze naturali e lingua straniera.

Durante il processo di selezione i profili dei singoli candidati possono essere paragonati tra loro. I formatori insieme alle persone in formazione possono, inoltre, basarsi sui profili dei requisiti per fissare gli obiettivi o per fare il bilancio della situazione.

© 2024 CSFO, Berna

Profilo delle competenze

Professione: _____

Per la professione da apprendere nella nostra azienda è necessario che la persona da formare disponga delle competenze seguenti:

✕	**Competenze** (definite in base agli obiettivi, ai requisiti e alle competenze operative della professione da imparare)	imperativo	auspicato	non importante
	Competenze specifiche			
	Lingua scolastica: leggere e comprendere testi			
	elaborare informazioni scritte			
	scrivere e rielaborare testi			
	comprensione orale			
	espressione orale, vocabolario			
	Seconda lingua: comprensione orale			
	comprensione scritta			
	redazione di testi			
	espressione orale			
	Matematica: operazioni di base, calcolo di			
	frazioni, regola del tre semplice,			
	percentuali, equazioni			
	Geometria/disegno			
	geometrico: basi, costruzioni			
	perimetro, superficie, volume			
	visione tridimensionale,			
	corpi solidi			
	Contabilità			
	Economia domestica			
	Informatica			
	Senso tecnico			
	Basi: biologia			
	chimica			
	fisica			
	storia			
	geografia			
	Abilità manuale (ev. esempi di lavoro)			
	Musica e arte (ev. esempi di lavoro)			
	Sport			
	Competenze metodologiche			
	Lavora in modo accurato e preciso			
	Lavora in modo autonomo			
	Esegue i suoi compiti in modo creativo			
	Mantiene il posto di lavoro pulito			
	Si attiene alle prescrizioni			
	Gestisce il tempo a disposizione			
	Fissa priorità e obiettivi			
	Prende appunti di propria iniziativa			

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

✕	Competenze	imperativo	auspicato	non importante
	Competenze metodologiche			
	Studia e impara in modo efficace			
	Sa redigere informazioni e trasmetterle			
	Sa distinguere le cose importanti da quelle non importanti			
	Competenze sociali			
	È aperto e gentile			
	È socievole			
	Sa comunicare bene			
	È capace di gestire conflitti			
	È ponderato			
	Sa integrarsi in un gruppo			
	Ha fiducia in sé			
	Competenze personali			
	Agisce in modo responsabile			
	Dimostra motivazione			
	Dimostra resistenza al carico di lavoro			
	Ha buone maniere			
	Si interessa alle novità			
	È puntuale			
	È perseverante			
	Altre competenze			
	Sa darsi da fare			
	Ha buona costituzione fisica e intellettuale			
	È stabile fisicamente e psicologicamente			

Imperativo:
la persona in formazione deve assolutamente disporre di tale competenza per poter assolvere con successo la formazione professionale di base.

Auspicato:
possedere tale competenza non è indispensabile, ma costituisce un vantaggio.

Di poca importanza:
competenza non necessaria per avere successo in questa formazione professionale di base.

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

2.2. Selezione

L'importanza della selezione per l'azienda

Ogni selezione (scelta) ha lo scopo di trovare la persona giusta per il posto vacante. Una selezione ben pianificata e preparata può ridurre il costo dei futuri lavori. Nella procedura di selezione di una persona da formare è perciò importante che siano coinvolti anche i formatori che lavoreranno direttamente con lei.
Quando un'azienda formatrice determina la propria procedura di selezione, dovrebbe tenere conto della situazione particolare in cui si trovano i giovani alla ricerca di un posto di formazione, essi infatti devono affermarsi per la prima volta nel mondo del lavoro. È importante che la procedura di selezione sia spiegata in modo trasparente ai candidati (ad esempio sul sito internet dell'azienda):

- numero di posti di formazione disponibili
- profilo delle competenze specifiche richieste dall'azienda
- livello della formazione professionale di base offerta
  (certificato federale di formazione pratica, attestato federale di capacità con o senza maturità professionale)
- indicazioni precise sui documenti di candidatura da inoltrare
  (eventualmente formulario di candidatura dell'azienda)
- svolgimento della procedura di selezione (inclusi i tempi)

Dimostrando apertura, trasparenza e procedure di selezione eque, i formatori promuovono una percezione positiva della propria azienda presso il pubblico.

L'importanza della selezione per i giovani

Non appena i giovani hanno inviato la prima candidatura, inizia per loro una fase di vita completamente nuova: si muovono nel mondo basato sull'economia «degli adulti» e sono esposti alla concorrenza. Le prime risposte negative portano a delusioni e la pressione aumenta. Quanto più dura la ricerca di un posto di formazione, tanto più diventa difficile trovare un posto ancora vacante. Per questi motivi, per i giovani è fondamentale ricevere una risposta seria e competente alle loro candidature. Se le aziende formatrici motivano le loro risposte negative e indicano ai candidati le ragioni per le quali, dal loro punto di vista, non sono adatti al posto di formazione messo a concorso, i giovani hanno la possibilità di riconsiderare la loro scelta professionale e la strategia di concorso o di apportare un miglioramento al loro dossier di candidatura.
Soprattutto in un periodo di scarsa offerta di posti di formazione è vantaggioso per tutte le parti, disporre del tempo sufficiente per la scelta della professione e per la procedura di selezione.

La procedura di selezione

Non esiste una sola procedura di selezione corretta. Lo svolgimento della selezione dipende piuttosto da diversi fattori interni ed esterni all'azienda:

- numero delle candidature inoltrate
- risorse disponibili
- tipo di formazione professionale di base
- mezzi ausiliari disponibili (offerti dalle organizzazioni del mondo del lavoro)
- prassi settoriale

ecc.

 © 2024 CSFO, Berna

La lista di spunta «Procedura di selezione», allegata a questo capitolo, rappresenta una possibilità fra tante; quali attività vengono intraprese e in quale momento, lo decidono i formatori prima della selezione.

Candidature

Comparando le competenze specialistiche e metodologiche descritte nei dossier di candidatura e il profilo delle competenze richieste in azienda, viene fatta una preselezione.

È importante sapere che i certificati scolastici rispecchiano solo una parte delle competenze del giovane. Essi rappresentano le prestazioni in classe in un determinato momento, ma spesso non indicano quale potenziale è ancora disponibile.

Anche la motivazione del candidato non risulta dal dossier. Eppure è la premessa più importante per raggiungere un obiettivo. L'esperienza ci insegna che le persone in formazione motivate possono colmare in modo relativamente veloce le loro lacune scolastiche, di regola già durante il primo semestre (si vedano le liste di spunta «Scadenzario per la scelta delle persone da formare» e «Preselezione in base ai dossier di candidatura»).

Criteri di selezione

Le aziende formatrici scelgono spesso i candidati che risultano essere gli scolari migliori, o come minimo buoni. Per la formazione di base triennale o quadriennale con attestato federale di capacità AFC sono scelti solitamente giovani che hanno terminato una scuola con una preparazione più elevata, mentre per la formazione di base biennale con certificato di formazione pratica CFP sono scelti giovani che hanno terminato una scuola con una preparazione di base. Il criterio di scelta principale dovrebbe però essere la miglior corrispondenza possibile delle capacità dei giovani con il profilo di competenze specifico dell'azienda. I giovani non dovrebbero quindi essere né troppo né troppo poco qualificati per la relativa professione, poiché entrambe le situazioni possono creare difficoltà. Un altro criterio di scelta rilevante è chiedersi se il candidato possiede le qualità adatte all'azienda e al team in cui sarà tenuto a lavorare.

È molto importante che i responsabili di un'azienda formatrice non prendano in considerazione solo le prestazioni scolastiche dei candidati, poiché nella formazione professionale di base molto ruota attorno alla pratica. Per questo ogni tanto vale la pena prendere decisioni atipiche. In effetti, i responsabili sanno cosa serve per assolvere una formazione professionale di base e spesso intuiscono quali giovani sono in grado di completare una formazione professionale di base e quali no.

Così, ad esempio, un'azienda potrebbe assumere oltre a una persona con eccellenti note scolastiche anche una persona motivata e molto brava dal punto di vista pratico. Da un lato, i due giovani si stimolerebbero reciprocamente, dall'altro i giovani dal talento pratico molto spesso capiscono la teoria in base alla pratica .

Se le persone in formazione subiscono degli svantaggi a causa di un handicap, l'azienda formatrice, o la persona in formazione stessa, può richiedere la compensazione degli svantaggi. Nella formazione professionale di base, le misure di compensazione valgono sia durante il processo formativo che durante la procedura di qualificazione (Promemoria 213 Compensazione degli svantaggi: www.formazioneprof.ch/promemoria).

Un'azienda dovrebbe inoltre sapere che i giovani stranieri, proprio perché hanno sempre dovuto lottare per affermarsi, possono trovarsi tra le buone o le migliori persone in formazione. Sono consapevoli di dovere confermare le proprie capacità e sono quindi molto motivati a lavorare bene.

© 2024 CSFO, Berna

I rifugiati riconosciuti (permesso B) e le persone ammesse provvisoriamente (permesso F) sono autorizzati a seguire una formazione professionale di base, previa domanda alle autorità cantonali preposte al mercato del lavoro, se sono osservate le condizioni di lavoro e di salario usuali nella località, nella professione e nel settore.

A determinate condizioni anche i «sans-papiers» hanno la possibilità di richiedere un permesso di dimora limitato per la durata della formazione professionale di base (Promemoria 205 Migrazione: www.formazioneprof.ch/promemoria).

Anche riguardo al sesso o all'età del candidato un'azienda formatrice può dare prova di apertura. Perché non formare anche donne in professioni dominate dagli uomini, come quella di falegname, e perché non prendere in considerazione i candidati uomini nelle professioni dominate dalle donne come nell'ambito delle cure? Perché non assumere eccezionalmente candidati trentenni pronti a intraprendere una formazione professionale di base?

Le aziende che formano a livello di attestato federale di capacità AFC possono considerare anche l'opzione di proporre posti per la formazione professionale di base biennale con certificato di formazione pratica CFP. Questa formazione permette inoltre alle aziende che ancora non si sono lanciate nell'ambito della formazione, di ampliare le proprie competenze. Peraltro, un'azienda può limitarsi a offrire formazioni professionali di base biennali. Il certificato federale di formazione pratica richiede un livello di capacità meno elevato e permette, anche alle persone con poche possibilità, di inserirsi nel mondo e nel mercato del lavoro. Il sistema della formazione professionale prevede una serie di misure di sostegno per le persone in formazione e per le aziende. Le prime esperienze hanno dimostrato che la quota di successo nelle formazioni professionali di base biennali con CFP è elevata e che, dal punto di vista finanziario, il rapporto tra costi e profitti in media è equilibrato.

Nella formazione professionale sono previsti provvedimenti di compensazione anche per i portatori di handicap (si veda l'elenco dei link e la bibliografia nell'appendice «&»).

Test attitudinale

Un altro mezzo ausiliario di selezione è dato dai test attitudinali, proposti dalle aziende, dalle associazioni professionali, dalle organizzazioni del mondo del lavoro o da privati. È opportuno informarsi presso l'associazione di categoria, se l'uso di test attitudinali è consigliato e quale test è adatto alla professione in questione. Sul mercato sono offerti anche test attitudinali inter-disciplinari.

Colloquio di presentazione

L'impressione che il candidato si fa durante un colloquio di presentazione ha generalmente un impatto importante sulla decisione successiva. Proprio per questo il colloquio va preparato con cura.

Di regola, al momento di presentarsi in azienda, la maggior parte dei giovani ha già avuto contatto con orientatori professionali e ha già elaborato il proprio progetto professionale. In questo caso non è più necessario un chiarimento approfondito dell'idoneità alla professione desiderata. È invece importante prestarvi particolare attenzione, qualora i giovani non avessero ancora avuto una consulenza professionale.

Per poter seguire e gestire correttamente una persona in formazione professionale di base bisogna essere in grado di capirla; quindi, i formatori devono sapere come pensano e cosa provano i giovani, quali esperienze hanno già vissuto e qual è il loro comportamento in società. Durante il colloquio di presentazione non vanno quindi affrontati solo i temi dell'idoneità alla professione e della situazione sociale, ma bisogna interessarsi anche alla personalità del candidato e conoscersi meglio reciprocamente.

 © 2024 CSFO, Berna

Il colloquio di presentazione deve aver luogo in un contesto piacevole e senza limitazioni temporali, tutti i fattori di disturbo devono essere eliminati. È necessario prestare attenzione ai punti seguenti:

- Presentare lo svolgimento del colloquio.
- Accordare spazio sufficiente alle domande del candidato.
- Prestare attenzione, durante il colloquio, all'espressione orale, alla mimica e alla gestualità del candidato.
- Condurre il colloquio sotto forma di dialogo e non come una successione di domande e risposte.
- Prendere nota delle proprie impressioni.
- Alla fine del colloquio, informare il candidato sul prosieguo.

Le questioni relative la situazione familiare, le attività del tempo libero e gli interessi del giovane vanno trattati con grande sensibilità e rispetto. Bisogna prestare attenzione a non fare domande che potrebbero sembrare indiscrete o offensive.
(Si veda la lista di spunta «Il colloquio di presentazione»).

Dossier di selezione

Il «Dossier di selezione», pubblicato dal CSFO di Berna, serve da strumento per il colloquio di presentazione e in un secondo momento può essere utilizzato direttamente per archiviare i dati necessari.

La parte «Informazioni più dettagliate sulla candidatura» deve essere sottoposta alle persone interessate in occasione del primo contatto o su richiesta telefonica, se i dati richiesti non risultano dai documenti della candidatura. Si tratta di informazioni utili all'azienda per decidere chi tenere in considerazione per un colloquio di presentazione.

Il questionario nel dossier di selezione struttura il colloquio in modo logico. Sottoponendo tutti i candidati al questionario, i formatori dispongono di una base sistematica per un confronto oggettivo e di motivazioni approfondite per una decisione di assunzione o una risposta negativa. In questo modo la procedura di selezione delle aziende è facilitata e i formatori risparmiano tempo.

La cartella personale completa della futura persona in formazione può essere conservata nel dossier di selezione ed essere integrata nel sistema d'archiviazione aziendale (Si veda il formulario «Dossier di selezione»).

Stage o giornata d'orientamento e d'osservazione

Il momento migliore per verificare le competenze metodologiche, sociali e personali fissate nel profilo delle competenze è durante lo stage d'orientamento e di osservazione. In questo modo l'azienda conosce i giovani nell'ambiente di lavoro. La motivazione, l'interesse, l'abilità e la condotta sono in primo piano. Il fatto che i formatori abbiano occasione di osservare la motivazione dei giovani, l'esecuzione dei compiti loro assegnati, la presenza di competenze e capacità necessarie, può rivelarsi positivo al momento della selezione. I giovani possono convincere la futura azienda formatrice di essere la persona adeguata alla formazione professionale di base nella professione scelta (si veda il promemoria «Stage d'orientamento e d'osservazione»).

La giornata d'orientamento e d'osservazione permette inoltre alle due parti di conoscersi e di creare le basi per una decisione definitiva (si vedano gli esempi seguenti «Stage d'orientamento e d'osservazione di Valentina Giamboni» e «Questionario per lo stage di Valentina Giamboni»).

© 2024 CSFO, Berna

Decisione: assunzione o risposta negativa

L'azienda formatrice deve prendere la decisione in base a criteri oggettivi ed essere cosciente della responsabilità assunta con la scelta fatta.

Comunicare una decisione, positiva o negativa, genera sempre emozioni molto forti. Il formatore in azienda può dimostrare riguardo prendendosi il tempo necessario per annunciare personalmente (per telefono) al candidato la decisione. In ogni caso, la decisione deve essere motivata dettagliatamente.

Inoltre, non si consiglia di stipulare il contratto di tirocinio troppo presto, poiché i giovani dovrebbero disporre del tempo necessario per scegliere la professione in sintonia con le loro inclinazioni e capacità. Presso gli uffici cantonali della formazione professionale o presso le organizzazioni del mondo del lavoro si possono richiedere eventuali direttive e raccomandazioni.

Presso i centri di orientamento professionale sono a disposizione opuscoli informativi su quasi tutte le professioni.

© 2024 CSFO, Berna

Esempio dalla pratica

Stage d'orientamento e d'osservazione di Valentina Giamboni

Lunedì, 21 gennaio 2019

Primo giorno

9:15	- accoglienza - presentazione della gioielleria e orologeria - presentazione del programma dello stage - visita nei vari reparti e laboratori, presentazione dei collaboratori	Carla Rossi
9:30	- segue la persona in formazione nelle sue attività quotidiane	persona in formazione
10:30	- sfoglia i vari cataloghi	da sola
11:00	- presenza alla cassa	Prisca Franchi
12:30	- pausa pranzo	persona in formazione
13:30	- visita al laboratorio orafo	Paolo Crivelli
16:00	- segue la persona in formazione nelle sue attività quotidiane	persona in formazione
17:15 – 18:30	- appunti sulla giornata trascorsa	da sola

© 2024 CSFO, Berna

Esempio dalla pratica

Stage d'orientamento e d'osservazione di Valentina Giamboni

Martedì, 22 gennaio 2019

Secondo giorno

9:15	- segue la persona in formazione nelle sue attività quotidiane	persona in formazione
10:15	- sistema la merce	Sergio Cattaneo
11:45	- presenza alla cassa	Prisca Franchi
12:30	- pausa pranzo	persona in formazione
13:30	- appunti sulla giornata trascorsa	da sola
14:15	- visita allo sportello degli orologi	Fabiano Imhof
16:00	- segue la persona in formazione nelle sue attività quotidiane	persona in formazione
17:15	- appunti sulla giornata trascorsa / Questionario per lo stage d'orientamento	da sola
18:00 – 18:30	colloquio finale - impressione dei responsabili dell'azienda formatrice (Questionario per lo stage d'orientamento) - impressione della persona in stage (Questionario per lo stage d'orientamento) - stabilire i prossimi passi per un'eventuale assunzione, in particolare le scadenze per la risposta	Carla Rossi e Prisca Franchi

© 2024 CSFO, Berna

Esempio dalla pratica, pagina 1

Repubblica e Cantone Ticino

DIPARTIMENTO DELL'EDUCAZIONE, DELLA CULTURA E DELLO SPORT

Ufficio dell'orientamento scolastico e professionale
6501 Bellinzona

Direzione:
Bellinzona,Stabile Torretta
Tel. 091 814 63 51/53

Sedi regionali:
Biasca, Piazzale Comunale 4
Bellinzona, Stabile Torretta
Locarno, Via della Posta 9
Manno, Stabile Galleria 2
Breganzona, Via Vergiò 18
Mendrisio, Via P. F. Mola

Questionario per lo stage di orientamento

Il presente questionario è da compilare, in collaborazione con il datore di lavoro, alla fine dello stage e da consegnare poi, al più presto, personalmente, all'orientatore o all'orientatrice professionale per una discussione in merito.

Cognome e nome: Giambani Valentina

Scuola media di: Giubiasco (2009)

Classe: 4B

Orientatore/trice responsabile: _____

Stage di orientamento effettuato: dal 21.02.2013 al 22.02.2013

Presso: _____

- Nome esatto della professione: Impiegata di commercio al dettaglio
- Durata del tirocinio: 3 anni
- In alternativa al tirocinio, nel nostro Cantone esistono scuole a tempo pieno che portano alla stessa formazione professionale? si ☐ no ☒

  Eventualmente, quale? _____
- Esiste la possibilità di conseguire la maturità professionale? si ☒ no ☐

  Se si, quale? Maturità professionale
- E' previsto un esame attitudinale per iniziare questo tirocinio? si ☐ no ☒

pagina 1

© 2024 CSFO, Berna

Esempio dalla pratica, pagina 2

- Sottolinea le materie scolastiche più importanti per una buona riuscita:
  italiano, tedesco, inglese, matematica, geometria, scienze, disegno, informatica

- Quali materie pensi che ti potrebbero creare difficoltà? (specificare)
  Matematica perché da sempre mi pone qualche difficoltà in più, mentre con le lingue non ho particolari problemi.

- Attitudini richieste dalla professione:
  Predisposizione al contatto con le persone, flessibilità, cortesia, buona cura personale.

- Descrivi il luogo di lavoro:
  È una gioielleria molto grande e luminosa. All'entrata c'è sempre una persona che accoglie. Subito a sinistra c'è la zona di consultazione per gioielli e orologi con la rispettiva cassa forte. Salendo le scale c'è lo sportello per le riparazioni degli orologi e la cassa. Procedendo si trova la zona di consultazione Rolex con la cassa forte, una cucina per servire le bevande e il servizio igienico. C'è vicino la boutique e un appartamento con i laboratori per il personale.

- Si lavora il sabato ? **si** ☒ **no** ☐ _____ e la domenica? **si** ☐ **no** ☒

- Gli orari di lavoro sono:
  ☒ regolari _____
  ☐ irregolari _____

- Stipendio dell'apprendista (ora, giorno, mese)
  1. anno, fr. 700.– 2. anno, fr. 910.–
  3. anno, fr. 1300.– 4. anno, fr. –

- Esistono controindicazioni mediche alla professione? _____ **si** ☐ **no** ☒
  Quali? _____

pagina 2

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

Esempio dalla pratica, pagina 3

■ Esistono nella professione buone possibilità di perfezionamento? _____ **si** ☒ **no** ☐
corsi interni

■ Elenca professioni simili, affini:
–

■ A quali attività hai partecipato durante lo stage?
I comuni mattutini e serali dell'apprendista, ho consultato i cataloghi sui diamanti e perle (materiale d'esame), ho aiutato alla cassa in presenza di un gruppo turistico, sono stata in laboratorio con l'orafo, che mi ha fatto creare un ciondolo e spiegato il suo lavoro, sono stata allo sportello degli orologi dove l'assistente mi ha spiegato il suo lavoro e fatto vedere i meccanismi di un orologio, ho aiutato a sistemare la merce ho accorciato e allungato vari tipi di orologi.

■ Cosa ti è piaciuto in modo particolare?
L'ambiente molto fine e curato e il fatto di poter vedere quello che c'è dietro ad un orologio o gioiello che viene esposto in vendita

■ Cosa non ti è piaciuto?
Forse non sono abituata agli ambienti così grandi ma penso sia questione di abitudine

■ La professione corrisponde ai tuoi interessi? _____ **si** ☒ **no** ☐ **abbastanza** ☐
Ha un legame con l'estetica.

■ Hai deciso di intraprendere questa formazione? _____ **si** ☐ **no** ☐ **indeciso/a** ☒
Perché? Devo valutare bene se buttarmi nella vendita o nell'estetica vera e propria.

pagina 3

© 2024 CSFO, Berna

Esempio dalla pratica, pagina 4

■ **Osservazioni del responsabile dello stage**

	buono	abb. buono	sufficiente	insufficiente
▪Atteggiamento generale	☒	☐	☐	☐
▪Interesse dimostrato	☐	☒	☐	☐
▪Impegno dimostrato	☒	☐	☐	☐
▪Comprensione delle consegne	☒	☐	☐	☐
▪Esecuzione del lavoro	☒	☐	☐	☐
▪Attitudini per la professione	☐	☒	☐ con riserva	☐

Osservazioni

Luogo e data: LUGANO 22.02.13 Firma: _____

pagina 4

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

Procedura di selezione

✕	Attività
	Preparazione • Allestire o rielaborare i dossier per la candidatura, la descrizione dei posti di formazione, i test scolastici, i moduli di valutazione, la documentazione sugli stage d'orientamento e d'osservazione
	Pubblicità • Inviare la descrizione dei posti di formazione disponibili agli uffici di orientamento professionale, universitario e di carriera ed eventualmente anche alle scuole • Caricare le indicazioni sul sito internet dell'azienda • Utilizzare canali pubblicitari interni • Pubblicare annunci • Comunicare i posti di formazione all'ufficio cantonale della formazione professionale e registrarli nella borsa dei posti di tirocinio on-line
	Candidature • Valutare i dossier di candidatura • Operare una preselezione, inviare le risposte negative allegando i dossier, eventualmente convocare i candidati in questione per un test attitudinale
	Colloqui di presentazione (possono aver luogo anche dopo lo stage d'orientamento e d'osservazione) • Condurre i colloqui di presentazione, effettuare la valutazione e comunicare le risposte negative
	Stage d'orientamento e d'osservazione (può aver luogo anche prima del colloquio di presentazione) • Convocare i candidati idonei allo stage d'orientamento e d'osservazione
	Decisione • Comunicare la decisione ai candidati: ad esempio per telefono prima, in seguito per iscritto o nel corso di un secondo colloquio • Motivare le risposte negative per iscritto e restituire i dossier di candidatura
	Contratto di tirocinio • Redigere i contratti di tirocinio e inviarli per la firma alle parti interessate • Sottoporre i contratti all'ufficio della formazione professionale per l'approvazione • Eventuali passi successivi sono regolati diversamente a livello cantonale e vengono coordinati dai rispettivi uffici della formazione professionale
	Inizio della formazione professionale di base • Un mese prima dell'inizio della formazione professionale di base, inviare alla persona assunta un invito scritto con tutte le informazioni necessarie. Tale documento può essere consegnato anche durante il colloquio con i genitori

© 2024 CSFO, Berna

Preselezione in base ai dossier di candidatura

(esempio sulla prossima pagina)

Cognome, nome			
Età			
Classe			
Ricezione del dossier			
Punti forti			
Punti deboli			
Attività del tempo libero			
Osservazioni/ indicazioni			
Procedura			
Risposta negativa			
Invito al colloquio di presentazione/ allo stage d'orientamento e d'osservazione			

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

Preselezione in base ai dossier di candidatura

Cognome, nome	Martini Fabiano		
Età	14		
Classe	3A		
Ricezione del dossier	12.11.2018		
Punti forti	- apertura - buona espressione - capacità di lavorare in gruppo - matematica		
Punti deboli	- lingue straniere		
Attività del tempo libero	- unihockey - lettura - amici - musica		
Osservazioni/ indicazioni	Ben informato sull'azienda formatrice e sulla professione. Molto interessato al posto di formazione.		
Procedura			
Risposta negativa			
Invito al colloquio di presentazione/ allo stage d'orientamento e d'osservazione	Contattarlo telefonicamente; invitarlo allo stage d'orientamento e d'osservazione.		

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

Scadenzario per la scelta delle persone da formare

✕ Contrassegnare le caselle corrispondenti	set.	ott.	nov.	dic.	gen.	feb.	mar.	apr.	mag.	giu.	lug.	ago.
Offrire stage pratici al più presto un anno e mezzo prima dell'inizio della formazione professionale di base												
Procurarsi o preparare la documentazione per la procedura di selezione												
Pubblicare le offerte dei posti di formazione disponibili												
Valutare le candidature ricevute (preselezione)												
Eventualmente eseguire o far eseguire test attitudinali												
Svolgere i colloqui di presentazione												
Proporre gli stage d'orientamento e d'osservazione												
Scegliere il candidato e comunicare per iscritto le risposte negative												
Stipulare il contratto di tirocinio												
Inviare il contratto di tirocinio all'ufficio della formazione professionale per l'approvazione												
Concordare le modalità per l'inizio della formazione												

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

Il colloquio di presentazione

✕	Svolgimento
	Presentazione dell'azienda formatrice per mezzo di materiale informativo (se possibile, consegnarlo al candidato) • Storia dell'azienda • Filosofia e cultura dell'azienda formatrice • Organizzazione dell'azienda formatrice • Numero di collaboratori e di persone in formazione • Orari di lavoro • Vacanze, ferie aziendali • Condizioni di lavoro • Disposizioni particolari
	Presentazione della formazione professionale di base nell'azienda formatrice • Livelli di formazione professionale di base offerti (formazione professionale di base con certificato federale di formazione pratica, con attestato federale di capacità, maturità professionale) • Accompagnamento e assistenza • Durata della formazione • Piano di formazione della professione e aziendale, inclusi formazione continua interna • Scuola professionale (corsi facoltativi, maturità professionale) • Corsi interaziendali • Formazione di categoria • Colonie per le persone in formazione • Settimane di preparazione all'esame finale • Salario e prestazioni sociali • Vacanze e giorni festivi • Altre persone in formazione nell'azienda
	Motivazione della candidatura • Come è arrivato a questa scelta professionale? • Come e dove si è documentato? • Conosce la professione e le possibilità che offre? • Che idea ha della professione? • A quali altre professioni si interessa? • Perché ha scelto questo settore? • Da dove provengono le sue conoscenze dell'azienda? • Perché si è candidato presso l'azienda formatrice? • Come mai si interessa per l'azienda?
	Curricolo scolastico • Qual è la formazione scolastica? • Punti forti e deboli sul piano scolastico? • Quale atteggiamento ha verso la scuola? • Quale atteggiamento ha verso lo studio e l'apprendimento? • Quali sono le materie preferite?

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

✕	Svolgimento
	Ambiente personale e familiare • Qual è la professione dei genitori? • Vive con i genitori? • Ha fratelli e sorelle? • Quale rapporto intrattiene con genitori, fratelli e sorelle?
	Interessi • Attività del tempo libero e altri impegni (assenze dall'azienda formatrice)
	Idoneità alla professione • In base al profilo della professione • Informarsi sullo stato di salute fisico e su eventuali problemi (ad esempio allergie, mal di schiena)
	Competenze, punti forti e punti deboli
	Rispondere alle domande del candidato
	Seguito della procedura • Eventuale test attitudinale • Stage d'orientamento e d'osservazione • Secondo colloquio • Comunicazione della decisione positiva o negativa • Concordare le scadenze

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

DOSSIER DI SELEZIONE

Documentazione per il colloquio di presentazione

Ordinazioni:

CSFO Distribuzione
Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tel. 0848 999 002 (francese), 0848 999 001 (tedesco)
Fax 031 320 29 38, distribuzione@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

ISBN 978-3-03753-046-7

Formatrice responsabile/
Formatore responsabile

Da conservare nella scheda personale

DATI PERSONALI

Cognome

Nome

Data di nascita

Indirizzo

NAP/Località

Telefono

E-mail

Inoltra la sua candidatura per una formazione professionale di base con:

- ☐ Certificato federale di formazione pratica
- ☐ Attestato federale di capacità
- ☐ Maturità professionale

Professione

Formazione dal al

Risposta negativa data il

Eventuali autorizzazioni dell'ufficio cantonale della formazione professionale concernenti dilazione del tempo di prova, prolungamento o riduzione della formazione professionale di base ecc.

© 2024 CSFO, Berna

Colloquio di presentazione

MOTIVAZIONE DELLA CANDIDATURA

Come è arrivato/a alla scelta professionale?

- ☐ su consiglio dei genitori
- ☐ attraverso colleghi
- ☐ attraverso l'orientamento professionale
- ☐ attraverso visite alle aziende
- ☐ attraverso annunci
- ☐ attraverso libri/descrizioni di professioni
- ☐ attraverso uno stage d'orientamento e d'osservazione

altro

Come e dove si è informato/a?

- ☐ attraverso visite alle aziende
- ☐ attraverso manifestazioni informative
- ☐ attraverso consulenza individuale dell'orientamento professionale
- ☐ attraverso uno stage d'orientamento e d'osservazione
- ☐ attraverso i genitori
- ☐ attraverso colleghi
- ☐ attraverso libri/descrizioni di professioni

altro

Conosce la professione scelta e le possibilità che offre?

Durante la formazione:

- ☐ Corsi interaziendali
- ☐ Scuola professionale
- ☐ Corsi facoltativi e corsi di sostegno
- ☐ Maturità professionale

altro

Dopo la formazione:

- ☐ Possibiltà di carriera
- ☐ Esami di professione e esami professionali superiori
- ☐ Scuole universitarie professionali
- ☐ Formazione continua orientata alla professione

altro

Che idea ha della professione?

Come ha saputo della nostra azienda?

Quali altre professioni le interessano?

Perché si è candidato/a da noi?

Perché ha scelto questo settore?

Cosa le interessa della nostra azienda?

CURRICOLO SCOLASTICO

Come valuta le sue capacità?

Materie scolastiche	Punti forti	Punti deboli	Osservazioni
Italiano			
Tedesco			
Inglese/francese			
Matematica/algebra			
Geometria/disegno tecnico			
Contabilità			
Economia domestica			
Biologia/chimica/fisica			
Storia/geografia			
Disegno/attività creative			
Lavoro manuale/lavori pratici			
Musica			
Sport			

Qual è il suo atteggiamento verso la scuola e l'apprendimento?

Ultima scuola frequentata
(Note, vedi copie pagella scolastica)

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

DATI PERSONALI E FAMILIARI

Questi dati permettono di capire meglio la persona in formazione in caso di eventuali difficoltà durante la formazione professionale di base. Le domande seguenti devono essere poste con tatto. In nessun caso devono dare un'impressione indiscreta o offensiva.

Professione del padre

Lavora? ☐ sì ☐ no

Dove?

Professione della madre

Lavora? ☐ sì ☐ no

Dove?

Abita con i genitori?

☐ sì ☐ no

(vedi la rubrica «informazioni più dettagliate sulla candidatura»)

Che genere di relazioni ha con i genitori?

Ha fratelli e sorelle?

Quanti?

Che genere di relazioni ha con i fratelli e le sorelle?

Interessi, appartenenza a società (membro attivo o passivo)?

Società sportive, musicali, organizzazioni giovanili

Tempo dedicato (ad esempio per allenamento)

Assenze (ad esempio monitore di colonia)

Altre attività del tempo libero

Impegno sociale, ambientale

IDONEITÀ PROFESSIONALE

Come valuta le sue capacità?

Punti forti

Punti deboli

Condizioni di salute? (se importanti per la professione)

Allergie, dolori cronici, altri disturbi

DOMANDE/ACCORDI

La candidata/il candidato pone le domande seguenti, mostra un interesse particolare per

Ulteriore procedura

È stato convenuto:

☐ test attitudinale
☐ stage d'orientamento e d'osservazione
☐ secondo colloquio

altro

Scadenza

© 2024 CSFO, Berna

Dopo il colloquio di presentazione

VALUTAZIONE

Le esigenze della professione scelta sono soddisfatte dalla candidata/dal candidato?

Premesse scolastiche

Capacità pratiche

Idoneità fisica (salute, statura, organi sensoriali)

Interessi

Impressioni personali
(comportamento, presentazione, modi, espressione, condotta durante lo stage d'orientamento e d'osservazione)

DECISIONE

☐ **Risposta negativa**

Motivazione

☐ **Risposta positiva**

Inizio della formazione

Salario

Primo anno

Secondo anno

Terzo anno

Quarto anno

Stipulazione del contratto

Inviare il contratto di tirocinio compilato e firmato all'ufficio cantonale della formazione professionale per l'approvazione (di regola in tre copie)

☐ Contratto approvato

In caso di formazione di base con attestato federale di capacità:

Ha assolto l'esame di ammissione alla maturità professionale:

☐ no ☐ sì
☐ superato
☐ non superato

Altri accordi

Luogo data firma o visto

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

Informazioni più dettagliate sulla candidatura

Rappresentanza legale

☐ Padre ☐ Madre ☐ Autorità di tutela

Cognome	Nome
Indirizzo	
NAP/Località	
Tel.	
Professione	Datore di lavoro

Informazioni personali riguardanti la candidata/il candidato

Cognome	Nome
Indirizzo	
NAP/Località	
Tel.	E-mail
Data di nascita	Attinenza
Nazionalità	Lingua materna
Se straniero: permesso categoria	N. AVS

Scuole frequentate

anni	a
anni	a
anni	a
anni	a
Ha finito la scuola nel (mese/anno)	nella classe
Ultimo/a docente di classe	telefono
Indirizzo	

Attività dopo la fine della scuola

Dal	al	attività	datore di lavoro
Attività del tempo libero			

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

Salute, assicurazioni

Malattie/infortuni degni di menzione
Stato di salute (allergie, problemi alla vista, alla schiena, ecc.)
Assicurazione malattia (nome della cassa)

Scelta professionale

Perché vuole imparare questa professione?
Come si è informato/a sulla professione?

Stage d'orientamento e d'osservazione

Professione	Azienda	Durata

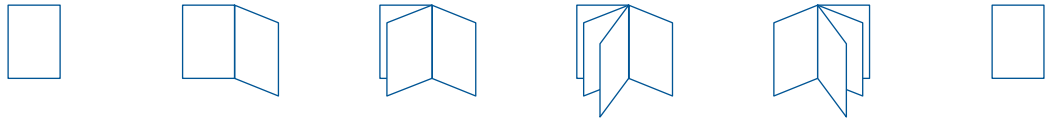
Referenze (nome, funzione, telefono)

Firme

Luogo	data
La candidata/ Il candidato	
Il rappresentante legale per consenso alla candidatura	

Allegati (ad esempio copie di pagelle scolastiche degli ultimi due semestri)

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch



Stage d'orientamento e d'osservazione

Promemoria per l'organizzazione di stage d'orientamento e d'osservazione presso l'azienda formatrice

Scopo di uno stage d'orientamento e d'osservazione

Attraverso il lavoro pratico e l'esperienza diretta, la persona in stage può capire se dispone dell'interesse e dei requisiti necessari per la professione scelta. Uno stage d'orientamento e d'osservazione è opportuno a partire dall'ottavo anno scolastico.

Lo stage può essere visto anche come parte della procedura di selezione da parte dell'azienda formatrice. In questo caso, oltre all'idoneità professionale, si verifica se la persona è adatta all'azienda e se si trova bene nel contesto di lavoro.

Organizzando tale stage le aziende contribuiscono in modo notevole al miglioramento della qualità del processo di scelta professionale. Scoprire una professione direttamente all'interno di un'azienda è un'esperienza molto importante che non può essere sostituita con materiale informativo come opuscoli o video forniti dai servizi di orientamento professionale.

Con lo stage d'orientamento e d'osservazione i formatori professionali hanno la possibilità di trovare la persona più adatta alla loro azienda e di sostenere il ramo professionale selezionando nuove leve idonee; essi svolgono inoltre un ruolo sociale molto importante nel processo di scelta professionale della nuova generazione.

L'azienda formatrice generalmente si aspetta che il candidato si sia interessato alla professione scelta prima di presentarsi allo stage d'orientamento e d'osservazione.
Si consiglia pertanto di consentire uno stage soltanto dopo essersi fatti esporre dal candidato le ragioni e le motivazioni del suo interesse per la professione e la sua preparazione allo stage.

Organizzazione di uno stage d'orientamento e d'osservazione

Durata

Uno stage d'orientamento e d'osservazione può durare da uno a diversi giorni, a seconda delle disponibilità e della volontà dell'azienda e del candidato, ma non deve superare le due settimane.

Ambiente

Per potersi fare un'idea completa e autentica della professione scelta è necessario che la persona in stage sia accolta in un ambiente ospitale e partecipe, che venga consigliata, istruita, che le vengano dedicati tempo e interesse e, soprattutto, che sia incoraggiata a porre domande.

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

Programma

Lo svolgimento del lavoro e l'organizzazione dell'azienda non devono essere modificati per la presenza di persone in stage. Le attività dovrebbero dare un'idea reale della professione ed essere organizzate in modo che possano poi essere eseguite autonomamente. È opportuno che l'azienda allestisca un programma specifico, sotto forma di programma giornaliero, che permetta alla persona in stage di orientarsi.

Nel limite del possibile, le diverse attività dovrebbero essere organizzate in modo da fornire una panoramica dell'azienda e della professione scelta, sempre mantenendo però un livello di difficoltà di base.

Seguire e assistere la persona in stage

Il formatore ha la responsabilità di occuparsi personalmente della persona in stage; per singoli lavori può affidarla anche a un collaboratore, che può essere una persona in formazione, la quale spiegherà i lavori, assisterà e accompagnerà la persona in stage durante le pause o a pranzo. È importante che la persona in stage sappia sempre a chi rivolgersi, affinché non si senta spersa nel caso in cui avesse domande da porre mentre svolge un lavoro in modo autonomo o lo finisse prima del previsto. Se opportuno e se ce n'è la possibilità, le si può assegnare un posto di lavoro.

Tutti i collaboratori che saranno in contatto con la persona in stage devono essere informati sul senso, sullo scopo e sulle necessità di uno stage d'orientamento e d'osservazione, affinché possano contribuire a mostrare una panoramica completa delle attività dell'azienda.

Diario dello stage d'orientamento e d'osservazione

Per avere un'idea chiara e approfondita del lavoro, la persona in stage deve potersi prendere del tempo, ad esempio trenta minuti durante le ore marginali, per scrivere l'esperienza vissuta su un diario.

Al termine dello stage d'orientamento e d'osservazione, il formatore professionale può chiedere al giovane di redigere un rapporto finale con le proprie impressioni personali; in questo caso, il diario di stage offre una base importante da cui attingere idee e spunti. Il rapporto finale e il diario costituiscono punti di riferimento per i giovani durante il colloquio finale e possono essere integrati nel loro dossier personale.

Valutazione dei giovani in stage d'orientamento e d'osservazione

Per un giudizio affidabile e completo non bisogna limitarsi a giudicare i singoli lavori, ma tenere conto anche delle competenze sociali e personali, come la disponibilità, il comportamento e l'interesse. È quindi opportuno far compilare a tutti coloro che hanno avuto modo di seguire la persona in stage un formulario di valutazione, in cui vengono motivate le osservazioni più importanti (Rapporto dei responsabili dello stage).

Colloquio finale

La persona in stage d'orientamento e d'osservazione non dovrebbe lasciare l'azienda prima di aver preso parte a un colloquio finale, a cui possono essere invitati anche i genitori, e durante il quale si discutono sia le esperienze fatte (rapporto di stage o diario di stage) sia la valutazione dell'azienda (rapporto dei responsabili dello stage).

© 2024 CSFO, Berna

Lo scopo del colloquio finale è chiarire se la persona è adatta alla professione quali sono i passi successivi da intraprendere per la scelta di una professione o per la ricerca di un posto di formazione. Se lo stage fa parte della procedura di selezione per la futura persona in formazione, è il momento migliore per chiarire se quest'ultima è idonea a seguire la formazione professionale di base presso l'azienda in questione. Al termine del colloquio tutti i partecipanti devono essere tenuti al corrente del prosieguo e degli eventuali appuntamenti futuri.

Riconoscimento per le buone prestazioni

Al momento del congedo l'azienda può consegnare al giovane un riconoscimento simbolico. Sta all'azienda valutare le circostanze.

Condizioni giuridiche e assicurazioni

Prescrizioni del diritto del lavoro

Conformemente alla Legge sul lavoro, i giovani ancora soggetti all'obbligo scolastico sono autorizzati ad assolvere uno stage d'orientamento e d'osservazione a partire dai 13 anni. L'attività lavorativa è permessa solo nei giorni feriali, deve svolgersi tra le ore 6 e le ore 18 e non può superare le 8 ore al giorno. Se si superano le 5 ore lavorative, deve essere concessa una pausa di almeno mezz'ora. In totale, il tempo di lavoro non può superare le 40 ore settimanali. Lo stage può durare al massimo due settimane. Per alcune attività il Cantone prescrive l'obbligo di dichiarazione degli stage; in questi casi le aziende devono richiedere un'autorizzazione presso il Cantone. Prima dell'organizzazione di uno stage è quindi opportuno informarsi presso le autorità cantonali competenti (per esempio presso l'Ufficio dell'ispettorato del lavoro).

Assicurazione infortuni

Ai sensi della Legge sull'assicurazione contro gli infortuni (LAINF), in Svizzera quasi tutti sono obbligatoriamente assicurati contro gli infortuni. Questo vale anche per giovani in stage d'orientamento e d'osservazione. Evidentemente, le persone in stage devono venire sensibilizzate riguardo ai pericoli ed essere sorvegliate.

L'azienda formatrice è tenuta a garantire la sicurezza sul lavoro dei giovani in stage. L'azienda dovrebbe, inoltre, mostrare al giovane con quali pericoli egli si troverà confrontato durante la formazione professionale di base e l'esercizio della professione. Così, la persona in stage potrà considerare la professione anche da questo punto di vista.

Assicurazione responsabilità civile

Durante l'attività le persone in stage d'orientamento e d'osservazione sono automaticamente incluse nell'assicurazione responsabilità civile dell'azienda. Nel caso in cui l'azienda non avesse stipulato un'assicurazione responsabilità civile, dovrà rispondere degli eventuali danni commessi dalla persona in stage. Generalmente, le persone in stage non possono essere chiamate in causa per danni di responsabilità civile.

Prima di iniziare uno stage d'orientamento e d'osservazione, si consiglia di verificare l'esistenza di un'assicurazione di responsabilità civile privata (ad esempio l'assicurazione responsabilità civile familiare dei genitori).

© 2024 CSFO, Berna

Lista di spunta per l'organizzazione di uno stage d'orientamento e d'osservazione

I giovani in stage d'orientamento e d'osservazione devono ottenere le seguenti informazioni:

- quando presentarsi in azienda il primo giorno e a chi devono rivolgersi
- come arrivare in azienda (itinerario)
- orario di lavoro
- programma dello stage
- che abiti indossare
- se ci sono da chiarire questioni relative ad assicurazioni, contratto di lavoro o indennità
- se portarsi il vitto
- se portare il proprio diario di stage (se esistente)

Orientamento delle collaboratrici e dei collaboratori

Orientamento delle collaboratrici e dei collaboratori:

- nome della persona in stage d'orientamento e d'osservazione e durata dello stage
- chi accoglie la persona in stage, la introduce nell'azienda e la presenta ai collaboratori
- chi si occupa della persona in stage durante le pause e il pranzo
- quali sono i compiti delle persone in formazione già presenti in azienda nei confronti dei giovani in stage d'orientamento e d'osservazione
- programma di stage d'orientamento e d'osservazione (responsabile, ripartizione del tempo e lavoro)
- distribuzione dei formulari di valutazione
- chi conduce il colloquio finale con valutazione globale e definisce il seguito della procedura

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

Allegati

Su *www.formazioneprof.ch/centrodownload* si trovano i seguenti formulari in versione di PDF interattivi:

– Formulario «Programma di stage d'orientamento e d'osservazione» (3 pagg.)
– Formulario «Il mio diario di stage» (1 pag.)
– Formulario «Rapporto dei responsabili dello stage» (2 pagg.)

I due formulari «Il mio diario di stage» e «Rapporto dei responsabili dello stage» sono tratti da «Schnupper-Set» che comprende vari documenti relativi allo stage d'orientamento pubblicato da Schulverlag plus AG.

Bibliografia

Dossier di selezione
Dossier per raccogliere i documenti di candidatura con questionario per il colloquio di presentazione dei candidati al posto di tirocinio.

Manuale per la formazione di base in azienda
Concepito per i formatori in azienda, comprende liste di spunta e formulari relativi alla selezione delle future persone in formazione.

Distribuzione:
CSFO Distribuzione, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen, tel. 0848 999 001,
distribuzione@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

Questionario per lo stage di orientamento
Questionario che compilano la persona in stage insieme al datore di lavoro, alla fine dello stage pubblicato dall'Ufficio dell'orientamento scolastico e professionale, Bellinzona

Link

www.tbbk-ctfp.ch/it
Temi > Impegno dei Partner > Impegno (commitment) relativo al processo di scelta della professione e all'assegnazione dei posti di tirocinio

www.tbbk-ctfp.ch/it
Temi > Impegno dei Partner > L'impegno dei partner in dettaglio

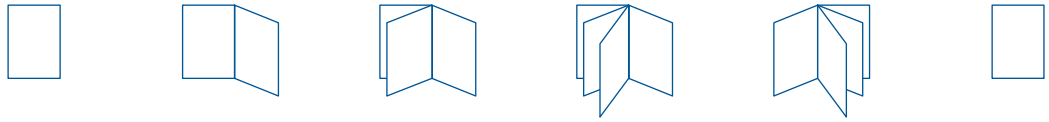
www.orientamento.ch (Professioni > Stage d'orientamento)

www.formazioneprof.ch/indirizzi
Elenco degli uffici cantonali della formazione professionale

Liste di spunta e formulari relativi allo stage d'orientamento e d'osservazione in parte si trovano anche presso le associazioni professionali.

Scarica il promemoria: *www.formazioneprof.ch/promemoria*

© 2024 CSFO, Berna



Malattia e infortunio

Se durante la formazione professionale di base una persona in formazione si ammala o è vittima di un infortunio, essa dispone di una protezione giuridica particolare. Qui di seguito sono elencate alcune domande di particolare interesse per i formatori e le aziende formatrici:

A quale compagnia assicurativa sono affiliate le persone in formazione?

Quali prestazioni sono assicurate?

Cosa succede in mancanza di protezione assicurativa?

In qualità di formatore, quali provvedimenti deve mettere in atto nei casi concreti?

Cosa deve sapere la persona in formazione in caso di malattia o infortunio?

Il presente promemoria risponde alle domande sopraccitate, offre una panoramica sull'argomento e spiega in modo conciso come procedere nel quotidiano. Alla fine del documento si trova un elenco di indirizzi e link utili.

© 2024 CSFO, Berna

Situazione giuridica

I formatori e le aziende formatrici sono tenuti per legge a prevenire il rischio di infortuni e di malattie professionali. Quest'obbligo è disciplinato soprattutto dalla Legge federale sull'assicurazione contro gli infortuni (LAINF), alla quale sono ormai soggetti quasi tutti i lavoratori e i datori di lavoro, e in particolare dall'Ordinanza sulla prevenzione degli infortuni (OPI), dalla Legge sul lavoro (LL) e, indirettamente, dal Codice delle Obbligazioni (CO) e dalla Legge sulla formazione professionale (LFPr).

I formatori e le aziende formatrici devono inoltre sapere a quali assicurazioni contro le malattie o gli infortuni le persone in formazione vanno affiliate affinché quest'ultime siano sufficientemente coperte in caso di malattia o infortunio.

A quale compagnia assicurativa sono affiliate le persone in formazione?

Assicurazione malattie (artt. 3, 8, 61 cpv. 3 LAMal)

Ai sensi della Legge federale sull'assicurazione malattie, ogni persona domiciliata in Svizzera deve assicurarsi per le cure medico-sanitarie. L'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie assume i costi delle prestazioni atte a diagnosticare o a curare una malattia e i relativi postumi. Per l'assicurazione delle persone minorenni è responsabile il rappresentante legale. La copertura di infortuni può essere sospesa, mediante richiesta, se l'assicurato dimostra alla sua cassa malati di essere interamente coperto, a titolo obbligatorio, conformemente alla Legge federale sull'assicurazione contro gli infortuni (LAINF). I Cantoni accordano riduzioni dei premi agli assicurati che si trovano in condizioni economiche modeste. Per gli assicurati che non hanno ancora compiuto i 18 anni, l'assicuratore deve fissare un premio più basso. Egli è legittimato a fare altrettanto nel caso di assicurati che non hanno ancora compiuto i 25 anni e che seguono ancora una formazione.

Assicurazione contro gli infortuni (artt. 6, 8, 10 e sgg. LAINF)

In caso di incidente, l'assicurazione contro gli infortuni copre, tra l'altro, le spese di cura e, oltre alle indennità giornaliere e alle rendite, copre il rischio di perdita di guadagno. Sono assicurati d'obbligo contro le conseguenze economiche d'infortuni professionali, infortuni non professionali e malattie professionali ai sensi della LAINF tutte le persone in formazione, in stage, i volontari nonché tutti i salariati in Svizzera. Allo stesso modo sono coperti anche i giovani che seguono uno stage d'orientamento e d'osservazione. Le persone in formazione in un'azienda affiliata alla Suva sono assicurate presso la Suva. Le altre aziende possono assicurare i loro dipendenti presso assicurazioni private, casse malati o assicurazioni pubbliche contro gli infortuni riconosciute dalla Confederazione.

Assicurazione d'indennità giornaliera per malattia

L'assicurazione d'indennità giornaliera per malattia copre una perdita di guadagno temporanea in caso di incapacità lavorativa parziale o totale per malattia. Questo tipo di assicurazione viene stipulato dai datori di lavoro per i loro dipendenti come assicurazione collettiva o dalle organizzazioni di imprenditori e lavoratori, nonché dalle associazioni professionali, per i propri membri. Se il dipendente stipula personalmente un'assicurazione d'indennità giornaliera per malattia, sarà quest'ultima ad adempiere all'obbligo di continuare a versare il salario. Di regola la stipula avviene ai sensi della Legge sul contratto d'assicurazione (LCA) e non ai sensi della Legge sull'assicurazione malattie (LAMal). Il singolo lavoratore ha inoltre la possibilità di concludere un'ulteriore assicurazione d'indennità giornaliera per malattia individuale per coprire una perdita di guadagno duratura. Visto che in genere le persone in formazione non concludono questo tipo di assicurazione, l'argomento non sarà ulteriormente approfondito.

Cosa succede in mancanza di protezione assicurativa?

Se per dimenticanza dell'azienda formatrice la persona in formazione risulta non coperta dall'assicurazione contro gli infortuni, entra in gioco una cassa suppletiva che si fa carico delle coperture assicurative legali e a cui l'azienda formatrice versa i premi arretrati, eventualmente con una tassa supplementare.

© 2024 CSFO, Berna

Chi paga i premi d'assicurazione?

Infortunio

I premi dell'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni professionali e le malattie professionali sono a carico dell'azienda formatrice.
I premi dell'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni non professionali sono a carico della persona in formazione se non vengono assunti dall'azienda formatrice.
Al punto 11 «Assicurazioni» del formulario ufficiale del contratto di tirocinio degli uffici cantonali della formazione professionale va indicato chi paga i premi d'assicurazione.

Malattia

Di norma i premi dell'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie ed eventuali assicurazioni complementari sono pagati dalla persona in formazione o dai suoi genitori.
Di norma i premi dell'assicurazione d'indennità giornaliera per malattia stipulata dall'azienda sono pagati sia dal datore di lavoro che dal lavoratore. La parte a carico del lavoratore non può superare il 50% del premio.

Quali prestazioni sono assicurate?

Infortunio

L'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni comprende le prestazioni sanitarie (ad es. cure mediche, ospedaliere e medicamentose), il rimborso spese (ad es. spese di trasporto e di salvataggio) e le prestazioni in denaro (ad es. indennità giornaliere e rendita d'invalidità).

Malattia

L'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie (assicurazione di base) assume i costi delle visite mediche come pure della cura di una malattia e dei relativi postumi. Le assicurazioni complementari facoltative coprono i costi di prestazioni aggiuntive come la medicina alternativa, il trasporto o una migliore assistenza ospedaliera. L'assicurazione di base non copre però le conseguenze economiche della malattia (perdita di guadagno).

Se il datore di lavoro stipula un'assicurazione d'indennità giornaliera per malattia, questa adempie all'obbligo legale di continuare a versare il salario.

Come vanno segnalati gli infortuni o le malattie?

Infortunio

Sono da segnalare immediatamente all'azienda formatrice tutti gli infortuni che richiedono una cura medica o a cui consegue un'incapacità lavorativa. L'azienda formatrice deve informare a sua volta l'assicurazione contro gli infortuni.

Di regola, in caso di incapacità lavorativa in seguito a infortunio, è necessario presentare un certificato medico a partire dal terzo giorno di assenza oppure un'osservazione del medico sulla notifica dell'infortunio.

Malattia

Se la persona in formazione è impedita al lavoro, deve informare o far informare immediatamente l'azienda formatrice. Di regola, a partire dal terzo giorno di assenza è necessario presentare un certificato medico. In determinate circostanze, se necessario per l'assicurazione contro la perdita di guadagno o per motivi educativi, il certificato può essere richiesto già il primo giorno.

Qualora l'azienda formatrice avesse l'impressione di ricevere certificati medici incompleti, può designare un medico di fiducia che verifichi l'effettiva incapacità lavorativa. In questo caso i costi della visita medica sono a carico dell'azienda formatrice. Al fine di raggiungere un accordo condiviso, l'azienda formatrice può proporre alla persona in formazione di scegliere tra diversi medici di fiducia.

© 2024 CSFO, Berna

Quando inizia il diritto al versamento continuo del salario?

Infortunio

In caso di incapacità lavorativa, il diritto all'indennità giornaliera dell'assicurazione contro gli infortuni vale a partire dal terzo giorno successivo a quello dell'infortunio. Ai sensi del CO, per i primi tre giorni, compreso il giorno dell'infortunio, in genere il datore di lavoro deve versare almeno i quattro quinti del salario. Non sono ammessi giorni di attesa da parte del datore di lavoro.

Malattia

Se il datore di lavoro non ha concluso un'assicurazione d'indennità giornaliera per malattia è tenuto, ai sensi del CO, a continuare a versare l'intero salario (compresa un'indennità adeguata per un'eventuale perdita del salario in natura) sempreché il rapporto di lavoro dura da più di tre mesi o è stato definito per un periodo superiore ai tre mesi. Il diritto all'intero salario vale a partire dal primo giorno di malattia, salvo altri accordi.

Se il datore di lavoro ha concluso un'assicurazione d'indennità giornaliera per malattia, sarà la compagnia assicurativa che adempierà l'obbligo di continuare a versare il salario. In genere le indennità vengono versate solo dopo un periodo d'attesa durante il quale il datore di lavoro è tenuto a versare il salario. In base agli accordi conclusi con l'assicurazione il datore di lavoro può prevedere un massimo di tre giorni di attesa.

Fino a quando viene versato il salario?

Infortunio

In caso di incapacità lavorativa totale l'indennità giornaliera copre l'80% del salario assicurato, in caso di incapacità lavorativa parziale è ridotta in proporzione.

L'indennità giornaliera viene versata finché la persona in formazione può riprendere il lavoro. Se l'incapacità lavorativa dovesse perdurare, l'indennità giornaliera viene sostituita da una rendita.

Malattia

I tribunali hanno calcolato la durata della continuazione del versamento del salario in caso di malattia secondo diverse scale applicate nelle diverse regioni:
Scala basilese: 1° anno: 3 settimane, 2° e 3° anno: 2 mesi, 4° fino al 10° anno: 3 mesi
Scala bernese: 1° anno: 3 settimane, 2° anno: 1 mese, 3° e 4° anno: 2 mesi
Scala zurighese: 1° anno: 3 settimane, 2° anno: 8 settimane, 3° anno: 9 settimane, 4° anno: 10 settimane
Nei periodi indicati va versato l'intero salario.

Previo accordo scritto, contratto normale o collettivo di lavoro, si può adottare una regolamentazione differente nella misura in cui il formatore garantisce l'assicurazione malattia e d'indennità giornaliera per malattia collettiva alle persone in formazione. La differenza deve garantire alla persona in formazione almeno la protezione legale equivalente, conformemente all'art. 324a CO.

Questo avviene quando:
- viene versata un'indennità giornaliera per 720 gg. compresi in un periodo di 900 gg.;
- è coperto l'80% del salario;
- almeno il 50% dei premi assicurativi è a carico del datore di lavoro;
- vi sono al massimo da 1 a 3 giorni di attesa senza diritto al salario per ogni singolo caso di malattia

© 2024 CSFO, Berna

Come è regolamentata la protezione assicurativa in caso di conclusione o sospensione della formazione professionale di base?

Infortunio

La copertura assicurativa termina allo spirare del 31° giorno susseguente a quello in cui cessa il diritto almeno al semisalario. Se entro questi 31 giorni la persona inizia una nuova attività, la copertura assicurativa verrà coperta dalla nuova azienda. Lo stesso vale quando, durante questo periodo, l'assicurato ha ricevuto prestazioni dell'assicurazione contro la disoccupazione.

Per ovviare a lacune assicurative, come il mancato pagamento di giorni di vacanza, soggiorni di studio, ecc., è data la possibilità di una convenzione assicurativa speciale. Questo accordo può essere stipulato dalle persone in formazione rispettivamente dai dipendenti, per un massimo di sei mesi. Dopodiché l'infortunio dovrà essere incluso nella cassa malati.

Malattia

La conclusione della formazione professionale di base non determina la cessazione della copertura assicurativa obbligatoria delle cure medico-sanitarie.

Se il datore di lavoro ha stipulato un'assicurazione d'indennità giornaliera per malattia ai sensi della LAMal, alla fine del rapporto di lavoro la persona in formazione ha la possibilità di passare a un'assicurazione individuale della stessa compagnia assicurativa. Nel caso di un'assicurazione d'indennità giornaliera secondo la LCA, questa possibilità sussiste solo se prevista dal contratto.

Cosa succede in mancanza di protezione assicurativa?

Infortunio

Se per dimenticanza dell'azienda formatrice la persona in formazione risulta non coperta dall'assicurazione contro gli infortuni, entra in gioco una cassa suppletiva che si fa carico delle coperture assicurative legali e a cui l'azienda formatrice versa i premi arretrati, eventualmente con una tassa supplementare.

Malattia

L'adesione alla cassa malati è obbligatoria per tutte le persone in Svizzera, salvo eccezioni, ed è controllata dai Cantoni. Se l'obbligo d'assicurazione viene eluso, oltre alla lacuna assicurativa può essere richiesto il versamento dei premi arretrati, con tassa supplementare, e il pagamento di una multa.

La conclusione di un'assicurazione d'indennità giornaliera per malattia è invece facoltativa. Se il datore di lavoro rinuncia a questo tipo di copertura, in caso di malattia valgono le disposizioni del CO per quanto concerne la continuazione del versamento del salario.

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

Altre domande:

La persona in formazione deve recuperare il tempo di lavoro o di scuola perso?
In caso di malattia o di infortunio vale quanto segue:

La persona in formazione non può essere obbligata a recuperare il tempo di lavoro perso in seguito a malattia o infortunio.

Se in seguito a malattia o infortunio la persona in formazione non può frequentare i corsi, deve annunciare la sua assenza alla scuola conformemente al regolamento scolastico in vigore.

È possibile prolungare la formazione professionale di base in seguito a malattia o infortunio?
Qualora la persona in formazione fosse assente per un lungo periodo di tempo a causa di malattia o infortunio compromettendo l'esito della formazione, quest'ultima può essere prolungata presentando domanda alle autorità cantonali. Dopo un esame finale non superato (o già prima), è possibile concordare con la persona in formazione il prolungamento della formazione professionale di base. L'accordo deve essere fatto per iscritto e inoltrato all'ufficio della formazione professionale. In mancanza dell'approvazione di suddetta autorità, il rapporto di tirocinio è da ritenere non prolungato, ma valido come normale rapporto di lavoro.

Ripercussioni sull'azienda formatrice in caso di inosservanza delle prescrizioni di sicurezza
Prendete sul serio le vostre responsabilità in materia di prevenzione di infortuni e malattie professionali e non esponete le persone in formazione a rischi per la loro salute, poiché, come indicato sopra, potreste incorrere in sanzioni e mettere la vostra azienda in una cattiva luce.

Misure preventive

In qualità di formatore o di azienda formatrice, lei è tenuto per legge a prevenire il rischio di infortuni e di malattie professionali. Le misure preventive sono stabilite dalla relativa ordinanza sulla formazione professionale. Le misure di accompagnamento per i lavori pericolosi (come lavori con oggetti o macchinari pericolosi, con prodotti chimici, corrente elettrica o animali pericolosi) sono stabilite nell'allegato 2 del piano di formazione. Definisca misure per la protezione delle persone in formazione anche nel regolamento aziendale. La prevenzione di infortuni e malattie professionali non incombe unicamente ai formatori, bensì anche alle stesse persone in formazione, che devono attenersi alle istruzioni e osservare determinate regole di sicurezza. Tra le più importanti misure da rispettare figurano le seguent:

- utilizzo di un equipaggiamento personale di protezione come indumenti di protezione, occhiali di protezione, protezione dell'udito, ecc.;
- istruzione delle persone in formazione;
- misure preventive per cantieri, uso di macchine e apparecchi, procedimenti lavorativi, ecc.;
- prevenzione nel settore della medicina del lavoro.

L'imposizione legale delle prescrizioni per la prevenzione degli infortuni di solito dipende dagli organi esecutivi della Legge sul lavoro nonché dalla Suva. Se le prescrizioni di sicurezza non vengono osservate, sia i datori di lavoro sia i dipendenti sono punibili con una multa, l'arresto o addirittura la detenzione.

Prevenire non significa soltanto evitare malattie o infortuni, ma anche promuovere la salute. Per questo motivo è consigliabile adottare misure che favoriscano la salute del personale. A tal proposito, potete richiedere consigli e sostegno relativi a misure preventive valide presso gli uffici competenti in materia.

© 2024 CSFO, Berna

Basi legali

Piano di formazione della professione in questione. Allegato 2: Misure di accompagnamento per la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute

Artt. 3, 8, 61 cpv. 3 LAMal (Legge federale del 18 marzo 1994 sull'assicurazione malattie, RS 832.10)

Artt. 6, 8, 10 sgg. LAINF (Legge federale del 20 marzo 1981 sull'assicurazione contro gli infortuni, RS 832.20)

Ordinanza sulla prevenzione degli infortuni, OPI (Ordinanza del 19 dicembre 1983 sulla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, RS 832.30)

Artt. 324a, 328 seg., 344a CO, Codice delle obbligazioni (Legge federale del 30 marzo 1911 di complemento del Codice civile svizzero - Libro quinto: Diritto delle obbligazioni, RS 220)

Art. 6 LL, Legge sul lavoro (Legge federale del 13 marzo 1964 sul lavoro nell'industria, nell'artigianato e nel commercio, RS 822.11)

Art. 117 CF (Costituzione federale della Confederazione svizzera del 18 aprile 1999, RS 101)

(Le leggi citate possono essere scaricate all'indirizzo: *www.admin.ch/gov/it*
Basta indicare l'abbreviazione corrispondente.)

Centri competenti per le prime informazioni

Per questioni assicurative, l'azienda formatrice deve rivolgersi in primo luogo alla società assicurativa con la quale ha stipulato il contratto di assicurazione contro gli infortuni.

Altri contatti

L'ufficio della formazione professionale del Cantone in questione:
www.formazioneprof.ch/indirizzi
Elenco degli indirizzi di tutti gli uffici cantonali della formazione professionale.
Associazione dei datori di lavoro e sindacati:
Di regola rilasciano informazioni esclusivamente ai loro membri.

Link

www.ufsp.admin.ch (temi > assicurazioni > assicurazione malattie o assicurazione infortuni)
Sito dell'Ufficio federale della sanità pubblica, informazioni esaurienti, breve accenno alle nuove revisioni e ai nuovi decreti

www.suva.ch
Sito dell'Istituto nazionale svizzero di assicurazione contro gli infortuni (INSAI/SUVA), informazioni esaurienti su prevenzione, assicurazione e riabilitazione.

Bibliografia

Serie di promemoria. *Basi legali, aiuto alla pratica della formazione professionale*. Dommann, Franz
Da scaricare all'indirizzo *www.formazioneprof.ch/promemoria*

CSFO. *Lessico della formazione professionale*.
Berna : CSFO Edizioni, 2019. 240 pagg. ISBN 978-3-03753-066-5
Disponibile online con passaggio diretto dall'italiano, al francese, al tedesco o all'inglese e viceversa su:
www.formazioneprof.ch/lessico
Distribuzione: CSFO Distribuzione, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen,
tel. 0848 999 001, *distribuzione@csfo.ch, www.shop.csfo.ch*

Commissione giovani dell'Unione sindacale svizzera. «*Conosco i miei diritti – Diritti degli apprendisti e dei giovani dalla A alla Z*»
Berna : 2016. *www.unia.ch*

Scarica il promemoria: *www.formazioneprof.ch/promemoria*

 © 2024 CSFO, Berna

2.3. Assunzione e contratto di tirocinio

Contratto di tirocinio

Il contratto di tirocinio (disciplinato dagli articoli 344-346a CO) è da un lato parificato al contratto individuale di lavoro, dall'altro se ne differenzia in quanto regola la formazione.

- Per essere valido, il contratto di tirocinio richiede la forma scritta.
- La controprestazione principale per il lavoro fornito dalla persona in formazione non è il salario, ma in primo piano vi è la formazione offerta dall'azienda formatrice.
- Il contratto di tirocinio è esaminato e approvato dall'autorità cantonale.

Il contratto di tirocinio serve da base per il rapporto di tirocinio, è limitato nel tempo dalla formazione professionale di base e deve regolare obbligatoriamente i punti seguenti:

Natura e durata della formazione professionale di base

Il contratto di tirocinio fissa precisamente la designazione della professione e la durata della formazione, esse devono coincidere con le indicazioni dell'ordinanza sulla formazione professionale corrispondente.

Periodo di prova

Il periodo di prova serve alle parti contraenti per verificare la correttezza della scelta compiuta. Dura da uno a tre mesi e può essere prolungato al massimo fino a sei mesi.

Orari di lavoro

In linea di principio, gli orari di lavoro della persona in formazione sono uguali a quelli degli altri dipendenti dell'azienda. Per i lavoratori minorenni valgono prescrizioni speciali supplementari:

- La durata di lavoro quotidiana non deve superare le nove ore.
- La durata di lavoro, incluse tutte le pause, deve restare entro le dodici ore.
- I giovani non devono lavorare di notte e nei giorni festivi.

Le eccezioni per alcune professioni, come ad esempio nel settore della ristorazione, sono disciplinate dall'Ordinanza del DEFR sulle deroghe al divieto del lavoro notturno e domenicale durante la formazione professionale di base.

Retribuzione delle persone in formazione

L'ammontare del salario delle persone in formazione non è disciplinato dalla legge, ma fissato dalle parti contraenti. In genere, le aziende formatrici si regolano secondo le raccomandazioni delle organizzazioni del mondo del lavoro. Per vitto e alloggio nell'azienda formatrice, una parte della retribuzione è considerata salario in natura.

Vacanze e giorni festivi

I giovani minori ai vent'anni hanno diritto a cinque settimane di vacanze, di cui due consecutive almeno una volta all'anno. Per attività giovanili in funzioni direttive, assistenziali o consultive può essere presa una settimana supplementare all'anno (congedo giovanile pagato o non pagato).

Accordi aggiuntivi al contratto di tirocinio

Come i contratti di lavoro, anche il contratto di tirocinio può contenere accordi aggiuntivi:

- vacanze da prendere in momenti determinati;
- disposizioni sugli abiti di lavoro;
- vitto e alloggio;
- organizzazione particolare della formazione (pianificazione della formazione);
- frequenza dei corsi di maturità professionale
- segreto professionale (da mantenere eventualmente anche dopo la fine del contratto).

© 2024 CSFO, Berna

Gli accordi aggiuntivi sono un buono strumento per fissare intese specifiche già all'inizio della formazione, chiarire aspettative e prevenire eventuali malintesi. Essi non devono essere contrari alla legge, nel cui caso sono nulli.

Il contratto di tirocinio viene stipulato tra l'azienda formatrice e la persona in formazione. Qualora la persona in formazione fosse minore ai 18 anni, la rappresentanza legale (in genere i genitori) deve acconsentire il contratto per iscritto. In seguito il contratto di tirocinio va approvato anche dall'autorità cantonale.

L'azienda formatrice

I formatori dispongono delle capacità professionali e delle qualità personali necessarie per formare. I formatori responsabili della formazione di base in azienda, designati nel contratto di tirocinio, hanno frequentato il corso per formatori e ottenuto un certificato o un diploma. Le aziende formatrici si impegnano per il miglior successo possibile nell'apprendimento della persona in formazione e lo verificano periodicamente. Provvedono a una formazione professionale di base organizzata a regola d'arte, senza pericolo per la salute e l'integrità sempre tenendo conto della situazione dei giovani.

La persona in formazione

Con la firma del contratto di tirocinio, la persona in formazione conferma la propria volontà di dare il meglio per terminare con successo la formazione professionale di base. Si impegna inoltre a frequentare la scuola professionale, i corsi interaziendali e ad assolvere la procedura di qualificazione.

Rappresentanza legale (nella maggior parte dei casi i genitori)

I genitori non sono parte contraente, ma nell'ambito della stipula di un contratto con una persona in formazione minorenne, agiscono quali rappresentanti legali o devono perlomeno dare il proprio consenso alla stipula del contratto.

Il contratto di tirocinio riveste una grande importanza per tutte le parti contraenti. I giovani per la prima volta nella loro vita, firmano un documento che comporta grandi impegni:

- gettano le fondamenta della loro carriera professionale;
- si impegnano a lavorare in un'azienda e a imparare una professione per la durata di due, tre o quattro anni;
- si assumono delle responsabilità in un mondo per loro nuovo;
- entrano nel mondo degli adulti.

Anche per le aziende formatrici il contratto ha una grande importanza:

- si impegnano per la durata della formazione professionale di base;
- si assumono responsabilità per una formazione completa;
- contraggono impegni finanziari.

È importante tenere presente la particolare importanza del contratto di tirocinio, durante la stesura e la stipula. Per molte aziende formatrici questo avvenimento ricorre ogni anno, ma per i giovani è un'esperienza unica.

(Si veda la lista di spunta «Contratto di tirocinio – assunzione», il formulario «Contratto di tirocinio» e il promemoria «Malattia e infortunio», capitolo A 2.2. nonché il promemoria 303 «Il diritto pubblico del lavoro e il diritto del contratto collettivo di lavoro» , al capitolo B 3.1.).
Il formulario del contratto di tirocinio standard a livello nazionale, è disponibile online nelle quattro lingue ufficiali (www.formazioneprof.ch/contrattotirocinio) e può essere scaricato e stampato. All'indirizzo www.formazioneprof.ch/guida è consultabile la «Guida del tirocinio» che comprende le informazioni su come compilare il formulario del contratto di tirocinio.

© 2024 CSFO, Berna

Preparazione e svolgimento del periodo di prova

Il periodo di prova (tempo di prova) è molto importante per l'inizio e tutta la durata della formazione professionale di base. Durante questo periodo si possono chiarire le aspettative e definire le prospettive per la collaborazione. Vale la pena concordare, valutare ed eventualmente adattare degli obiettivi ben precisi.

Cosa?	Formatore	Persona in formazione
Pianificare il periodo di prova in modo strutturato	xx	
Definire gli obiettivi del periodo di prova	xx	xx
Stabilire degli obiettivi realistici e valutabili per i singoli giorni e per le singole settimane	xx	
Valutare regolarmente gli obiettivi e concordarne di nuovi	xx	xx
Valutare la soddisfazione ponendo domande concrete	xx	
Parlare dei punti critici il prima possibile	xx	
Fare una valutazione completa prima della scadenza del periodo di prova	xx	xx
Discutere la valutazione durante il colloquio finale del periodo di prova	xx	xx
Inoltrare i risultati del periodo di prova ai rappresentanti legali	xx	

Mezzi ausiliari possibili

- piano di formazione
- piano di formazione aziendale e individuale
- osservazioni dei formatori
- reazioni della persona in formazione
- colloqui con la persona in formazione
- osservazioni dei collaboratori
- colloqui con i docenti
- colloqui con i responsabili dei corsi interaziendali
- colloqui con i genitori o la rappresentanza legale

Colloquio finale del periodo di prova

Verso la fine del periodo di prova va organizzato un colloquio. Esso ha lo scopo di chiarire il punto della situazione per entrambe le parti. La persona in formazione ha avuto occasione di fare le prime esperienze nella professione scelta e sa se la scelta professionale corrisponda effettivamente alla sua predisposizione e alla sua idea. I formatori professionali hanno potuto farsi un'idea sull'atteggiamento e il modo di lavorare della persona in formazione e possono fare il punto della situazione. Durante questo colloquio ci si può orientare a mano del rapporto di formazione, eventualmente in versione semplificata. Sono da tenere in considerazione eventuali reazioni da parte della scuola professionale e dai corsi interaziendali. Anche la persona in formazione può consegnare una sua valutazione (si veda il capitolo A 4.2. Rapporto di formazione).

Se le due parti, alla fine del periodo di prova, dovessero essere indecise se mantenere il rapporto di tirocinio, con l'accordo dell'ufficio della formazione professionale, il periodo di prova può essere prorogato a un massimo di sei mesi. Se la persona in formazione si rivelasse assolutamente inadeguata o se le sue prestazioni fossero assolutamente insufficienti, il contratto di tirocinio, durante il periodo di prova, può essere sciolto da entrambe le parti con un preavviso di sette giorni.

© 2024 CSFO, Berna

Contratto di tirocinio – assunzione

Cognome _____

Nome _____

Professione _____

Legenda: F = Formatore
P = Persona in formazione
UFP = Ufficio della formazione professionale

Cosa?	Chi?	Quando?	Osservazioni
Allestire il contratto di tirocinio (3 copie)	F		
Inviare il contratto di tirocinio alla persona in formazione per la firma (ev. in occasione di un colloquio di presentazione)	F		
Ritornare il contratto di tirocinio all'azienda formatrice	P		
Inviare il contratto di tirocinio all'ufficio della formazione professionale (UFP) per approvazione	F		
Ritornare il contratto di tirocinio approvato all'azienda formatrice e alla persona in formazione (1 esemplare rimane all'UFP)	UFP		
Iscrivere la persona in formazione alla scuola professionale e regolare l'insegnamento di maturità professionale (secondo le disposizioni cantonali)	F		
Iscrivere la persona in formazione ai corsi interaziendali	F		
Spedire l'invito alla serata informativa	F		
Convocare la persona in formazione per l'inizio della formazione	F		

Attenzione: se l'azienda fa parte di una rete di aziende formatrici, di regola è l'organizzazione o l'azienda di riferimento che stipula il contratto di tirocinio e che lo inoltra all'ufficio della formazione professionale.

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

Contratto di tirocinio

* Da compilare dall'autorità cantonale

Numero del contratto di tirocinio *

Numero dell'azienda formatrice * / /

- ☐ Formazione professionale di base con attestato federale di cap
- ☐ Formazione professionale di base con certificato di formazione
- ☐ Formazione professionale di base ridotta
- ☐ Altro

Rimandi alla «Guida del tirocinio»

Le parti sottoscritte stipulano i seguenti accordi:

1. Azienda formatrice

Ragione sociale | N. tel. → 2.1

Via | E-mail

NAP/Domicilio

2. Persona in formazione

Cognome | Nome | Data di nascita → 2.1

Via | Lingua materna: ☐ i ☐ d ☐ f ☐ rom.

NAP/Domicilio | ☐ Altra

Sesso: ☐ m ☐ f

N. tel. | Attinenza | N. AVS

Cellulare | Cantone | Permesso per stranieri: ☐ C ☐ B ☐ F → 2.14

E-mail | Stato | ☐ Altro permesso: * *dichiarazione obbligatoria, verificare l'obbligo di autorizzazione secondo il diritto degli stranieri.

3. Rappresentanza legale (padre e/o madre o Autorità di protezione dei minori e degli adulti APMA) → 3.1.2

Cognome | Nome | Sesso: ☐ m ☐ f

Via | N. tel

NAP/Domicilio | E-mail

Cognome | Nome | Sesso: ☐ m ☐ f

Via | N. tel

NAP/Domicilio | E-mail

4. Denominazione della professione, periodo, tempo di prova → 1.3, 2.2, 2.3

Professione

Indirizzo/Ramo/Orientamento | Profilo

Periodo della formazione (giorno, mese, anno): dal fino al compreso | Durata del tempo di prova (da 1 a 3 mesi): mesi

5. Dati sull'azienda formatrice

Formatore responsabile in azienda → 3.1

Cognome | Nome | Data di nascita

Professione | E-mail

☐ Numero degli **specialisti in azienda**, determinante per il numero massimo di persone in formazione.

☐ **Percentuale** totale di specialisti occupati in azienda, determinante per il numero massimo di persone in formazione.

Luogo della formazione (se non coincide con la sede dell'azienda)

La formazione avviene in una rete di aziende formatrici: ☐ sì ☐ no

6. Formazione scolastica → 1.5, 3.3

Scuola professionale da frequentare (riservate modifiche da parte dell'autorità cantonale)

Scuola professionale | Lingua d'insegnamento: ☐ i ☐ d ☐ f

La persona in formazione frequenta **i corsi per la maturità professionale**, se soddisfa le condizioni di ammissione: ☐ sì ☐ no

Le spese relative alla frequenza della scuola professionale sono a carico di:	Spese di viaggio	Vitto	Alloggio	Materiale scolastico	Apparecchi elettronici
azienda formatrice	☐	☐	☐	☐	☐
persona in formazione/rappresentanza legale	☐	☐	☐	☐	☐

Disposizioni particolari

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

Contratto di tirocinio, pag. 2

Cognome | Nome

Azienda formatrice

7. Retribuzione

Stipendio lordo 2.5

1° anno di formazione fr. ☐ al mese ☐ alla settimana ☐ all'ora | 3° anno di formazione fr. ☐ al mese ☐ alla settimana ☐ all'ora

2° anno di formazione fr. ☐ al mese ☐ alla settimana ☐ all'ora | 4° anno di formazione fr. ☐ al mese ☐ alla settimana ☐ all'ora

Indennità

13° mensilità: ☐ sì ☐ no

(per deduzioni dallo stipendio lordo oltre agli oneri sociali si vedano i punti 11 e 12)

8. Orario di lavoro

Il tempo di lavoro, compresa la formazione scolastica, comporta 2.4

Ore alla settimana: | Giorni di lavoro alla settimana:

Un giorno o una mezza giornata di scuola equivalgono a un giorno risp. a una mezza giornata di lavoro.

Per la durata massima del lavoro giornaliero, per il lavoro notturno e domenicale così come per l'eventuale lavoro straordinario sono da osservare le disposizioni legali, in particolare la Legge sul lavoro e le relative ordinanze.

Disposizioni particolari

9. Vacanze

Diritto alle vacanze per anno di formazione 2.6 1. | 2. | 3. | 4. ☐ giorni ☐ settimane

10. Forniture necessarie per la professione

La persona in formazione necessita dei seguenti attrezzi, vestiti di lavoro, ecc.: 2.8

Le spese di fornitura sono a carico di ☐ azienda formatrice ☐ persona in formazione/rappresentanza legale

La pulizia dei vestiti di lavoro è assunta da ☐ azienda formatrice ☐ persona in formazione/rappresentanza legale

Le spese per i dispositivi di **protezione individuale (DPI)** non sono a carico della persona in formazione. (art. 90 OPI)

11. Assicurazioni

Assicurazione contro gli infortuni 2.10

La persona in formazione è assicurata obbligatoriamente in base alla relativa legge (LAINF)

I premi per **l'assicurazione contro gli infortuni professionali** sono assunti dall'azienda formatrice.

I premi per **l'assicurazione contro gli infortuni non professionali** sono a carico di ____ % azienda formatrice ____ % persona in formazione/rappresentanza legale

Assicurazione d'indennità giornaliera in caso di malattia accordati ☐ sì ☐ no Se sì: I premi sono a carico di ____ % azienda formatrice ____ % persona in formazione/rappresentanza legale

(L'azienda è tenuta a pagare almeno il 50 % dei premi assicurativi.)

12. Allegati al contratto di tirocinio e altri accordi particolari

13. Modifica o scioglimento del contratto di tirocinio

Ogni modifica del contratto di tirocinio necessita dell'approvazione dell'autorità cantonale. 2.17

Nel caso di scioglimento anticipato del contratto di tirocinio valgono le disposizioni legali.

14. Firme

Il presente contratto è allestito in ____ esemplari. 2.1 Luogo | Data

Azienda formatrice (nel caso di rete di aziende formatrici, azienda di riferimento).

Persona in formazione

Rappresentanza legale

15. Approvazione

L'autorità cantonale approva il presente contratto.

Luogo, data, timbro 2.17

Inviare il contratto di tirocinio in tre esemplari all'ufficio cantonale della formazione professionale del suo Cantone. Elenco Indirizzi: https://adressen.sdbb.ch/

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

2.4. Rapporto di tirocinio

L'azienda formatrice non è certo la sola responsabile della formazione ma resta la principale attrice nel sistema della formazione professionale e il luogo di riferimento più importante per la persona in formazione, nonostante la presenza della scuola professionale e dei corsi interaziendali. Per poter apprendere una professione, una persona deve innanzitutto trovare un posto di formazione e stipulare un contratto di tirocinio.

Con la stipula del contratto di tirocinio inizia una collaborazione pluriennale che implica formatore, persona in formazione e rappresentanza legale che comprende sia diritti che doveri in una vera e propria interazione reciproca.

Azienda formatrice			Persona in formazione	
Diritti	Doveri		Diritti	Doveri
		Formazione professionale di base		
		Prestazione lavorativa		
		Segreto professionale		
		Misure di protezione		
		Corsi interaziendali		
		Insegnamento alle scuole professionali		
		Insegnamento di maturità professionale		
		Corsi facoltativi e corsi di sostegno		
		Informazione e consultazione		
		Rapporto di formazione		
		Mezzi ausiliari per la formazione		
		Obiettivo di formazione		
		Impiego in azienda (dopo la formazione)		
		Pianificazione per il futuro		

Diritti e doveri dell'azienda formatrice

Responsabilità della formazione

Il dovere principale dell'azienda formatrice consiste nel fornire alla persona in formazione una formazione professionale ai sensi dell'ordinanza in questione e rendere così possibile il suo inserimento nel mondo del lavoro. A tale scopo sono necessari formatori qualificati che durante la formazione professionale pratica tengano in considerazione l'ordinanza sulla formazione professionale di base e l'elenco degli obiettivi di valutazione.

Rapporto di formazione

La stesura del rapporto di formazione, definito dalle ordinanze sulla formazione professionale, è obbligatoria. Si tratta di uno strumento per la valutazione dello stato della formazione e per la pianificazione del prosieguo. Inoltre, in occasione del colloquio con la persona in formazione si possono elaborare e stabilire eventuali provvedimenti da adottare. Il CSFO mette a disposizione un formulario (rapporto di formazione) per il colloquio di valutazione (si veda il capitolo A 4.2.).

© 2024 CSFO, Berna

Documentazione dell'apprendimento
Documentando l'apprendimento la persona in formazione acquisisce una certa sicurezza, essa ha infatti occasione di riflettere sulle esperienze avute durante la formazione. Sulla base delle annotazioni si può verificare in che misura la persona in formazione abbia effettivamente compreso i cicli importanti di lavorazione (si veda il capitolo A 4.3.). Per questo i formatori dovrebbero consultare regolarmente la documentazione dell'apprendimento. La persona in formazione deve avere il tempo necessario per tenere la documentazione durante il tempo di lavoro.

Costi
Per la frequenza dell'insegnamento presso la scuola professionale non può essere operata alcuna deduzione dal salario. Lo stesso vale per la frequenza dei corsi interaziendali e per la partecipazione alla procedura di qualificazione. Dato che una parte della formazione professionale pratica è dispensata durante i corsi interaziendali, l'azienda formatrice deve prendersi carico dei costi per legge e non può riversarli sulla persona in formazione (art. 8 cpv. 4 LFPr). Eventuali costi di trasporto o di vitto e alloggio sono altresì a carico dell'azienda.

Cooperazione con la scuola professionale e con i corsi interaziendali
Il coordinamento tra i tre luoghi di formazione è essenziale per il buon andamento della formazione professionale. L'azienda formatrice ha il diritto e il dovere di collaborare con la scuola professionale e con i corsi interaziendali per trovare una soluzione comune a eventuali problemi. In caso di mancata collaborazione, può essere coinvolto anche l'ufficio cantonale della formazione professionale. L'autorità cantonale può imporre provvedimenti, come per esempio la frequenza di un corso di sostegno (si veda il capitolo B 2.3.).

Rappresentanza legale
L'azienda formatrice ha il diritto di chiedere il sostegno del rappresentante legale della persona in formazione. Procedere in questo modo è importante quando a pregiudicare il clima di lavoro sono i problemi interpersonali.

Informazione
L'azienda formatrice deve informare la persona in formazione sui suoi diritti e doveri e tenerla al corrente, durante la formazione professionale di base, di tutti i cambiamenti e di tutti i provvedimenti importanti, soprattutto in merito ai dati di fatto, alle competenze e ai cambiamenti del personale (ad esempio cambio del formatore) che la riguardano in maniera diretta.

Sicurezza sul lavoro e protezione della salute
L'azienda formatrice è responsabile del rispetto delle vigenti misure di protezione dei lavoratori anche nei confronti della persona in formazione.

Comunicazione della nota dei luoghi di formazione
L'azienda formatrice è tenuta a comunicare puntualmente la nota dei tre luoghi di formazione all'autorità competente.

Diritti e doveri della persona in formazione

Obiettivi e requisiti
La persona in formazione si impegna al massimo per raggiungere gli obiettivi della formazione professionale di base, esegue accuratamente i compiti e svolge il proprio lavoro conformemente alle indicazioni del formatore.

 © 2024 CSFO, Berna

Scuola professionale e corsi interaziendali

La persona in formazione è tenuta a frequentare la scuola professionale e i corsi interaziendali.

Corsi facoltativi

Se la persona in formazione fornisce prestazioni appropriate sia nell'azienda formatrice sia alla scuola professionale, può seguire corsi facoltativi durante il tempo di lavoro. La durata di questi corsi non deve eccedere mezza giornata a settimana. L'azienda formatrice deve dare il suo accordo alla frequenza del corso. In caso di mancato chiarimento della questione, decide l'autorità cantonale competente. La frequenza dei corsi facoltativi durante il tempo di lavoro avviene senza deduzione salariale.

Corsi di sostegno

Se la persona in formazione ha delle lacune a livello scolastico può frequentare i corsi di sostegno proposti dalla scuola professionale. La durata di questi corsi non deve eccedere mezza giornata a settimana. Di regola non è possibile frequentare corsi facoltativi e corsi di sostegno contemporaneamente. Qualora i corsi di sostegno si svolgano durante l'orario di lavoro, la mezza giornata a settimana di corso deve essere garantita senza deduzioni salariali.

Maturità professionale

Durante la formazione professionale di base con attestato federale di capacità, la persona in formazione ha il diritto di frequentare l'insegnamento di maturità professionale e ottenere il certificato federale di maturità professionale. L'eventuale frequenza dei corsi di maturità professionale va inserita nel contratto di tirocinio.

Sicurezza sul lavoro

La persona in formazione deve rispettare le disposizioni di sicurezza, comportarsi in modo responsabile e collaborare in modo da evitare infortuni o malattie professionali.

Formazione professionale di base combinata a musica e sport

I giovani sportivi e artisti d'élite hanno la possibilità di seguire una formazione professionale di base e nel contempo continuare a sviluppare la propria carriera sportiva o musicale. Alcune aziende sostengono i giovani talenti permettendo loro di lavorare con orari flessibili. Spesso, in questi casi, la durata della formazione professionale di base viene prolungata di un anno, cosicché la persona in formazione riesce a coniugare tutte le sue attività. Alcune scuole professionali organizzano classi speciali per questi allievi.
Tutte queste condizioni particolari vanno fissate nel contratto di tirocinio. La configurazione individuale della formazione professionale presuppone che le parti contraenti si mettano d'accordo sulle assenze e comunichino tempestivamente ogni cambiamento di programma (per ulteriori informazioni si veda l'elenco dei link nell'appendice «&»).

© 2024 CSFO, Berna

Teil Partie Parte **A**

Kapitel
Chapitre
Capitolo **3**



A 3. Preparazione della formazione di base e integrazione in azienda

3.1. Preparazione del posto di lavoro 107

3.2. Pianificazione della formazione di base in azienda 109

LISTA DI SPUNTA

- Pianificazione della formazione professionale in azienda 118
- Piano di formazione aziendale 119
- Piano di formazione individuale 120

3.3. Integrazione della persona in formazione nell'azienda 121

LISTE DI SPUNTA

- Preparazione prima del primo giorno di lavoro 124
- Primo giorno – prima settimana di lavoro 125

3. Preparazione della formazione di base e integrazione in azienda

3.1. Preparazione del posto di lavoro

Basi legali

Gli obiettivi e i requisiti inerenti alla persona in formazione sono fissati dalle ordinanze sulla formazione professionale e dai piani di formazione. L'azienda formatrice può organizzarsi partendo da tali documenti, da cui può anche dedurre di quali impianti deve disporre e quali esigenze deve soddisfare in materia di locali, affinché le persone in formazione raggiungano gli obiettivi prestabiliti. Molte organizzazioni del mondo del lavoro pubblicano raccomandazioni e mezzi ausiliari per la rispettiva professione (ad esempio un elenco dell'equipaggiamento indispensabile o il programma di formazione per le aziende formatrici); in allegato al piano di formazione vi è sempre un rimando alle fonti di riferimento.

Ogni persona in formazione deve avere il proprio posto di lavoro. Inoltre, nel contratto di tirocinio è regolato quale equipaggiamento specifico alla professione è necessario per la formazione di base e chi assume i costi della fornitura e del lavaggio di eventuali abiti di lavoro.

Allestimento del posto di lavoro

I posti di lavoro per le persone in formazione variano da professione a professione:

- posti di lavoro fissi
- posti di lavoro variabili
- posti di lavoro variabili durante la formazione
- posti di lavoro in diversi reparti
- posti di lavoro in differenti aziende formatrici (nel caso di una rete di aziende formatrici)

Se la persona in formazione durante la formazione disporrà di un posto fisso, nella fase di preparazione bisogna assicurarsi che l'infrastruttura necessaria all'esercizio della professione sia disponibile e che tutti gli strumenti di lavoro necessari siano utilizzabili (computer, macchine, banco di lavoro, attrezzi, ecc.).

Se invece le sarà assegnato un posto variabile (vendita, servizi, cure, imbianchino, spazzacamino, ecc.), al momento dell'assunzione le dovrà essere consegnato l'equipaggiamento personale di base, come documentazione (documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni, rapporti di lavoro, libretto di ricevute, ecc.), vestiti, materiale e strumenti di lavoro.

Nel caso che la formazione si svolga in una rete di aziende deve essere preparata una pianificazione precisa del lavoro; è importante assicurarsi che in tutti i luoghi di lavoro sia a disposizione un'infrastruttura di lavoro ottimale.

Oltre a questo, in tutti i posti di lavoro, per la persona in formazione è sempre utile avere a disposizione manuali e liste di spunta aggiornati.

Strutture organizzative e direttive

Le persone in formazione dovrebbero ritrovarsi nell'organigramma di un'azienda e sapere dove e presso chi sono collocati. Conoscono i propri superiori, sanno chi è responsabile della loro formazione di base e chi di quella sul posto di lavoro. Il compito di formare e di accompagnare le persone in formazione dovrebbe figurare nel capitolato d'oneri del formatore.

Il piano di formazione aziendale, basato sull'ordinanza e sul piano di formazione della professione in questione, precisa quando e quale formatore è responsabile e competente e per quali obiettivi di valutazione.

© 2024 CSFO, Berna

La persona in formazione ha bisogno di una particolare assistenza e consulenza; non deve mai avere la sensazione di essere abbandonata a se stessa. Per evitare che ciò accada, occorre affidarle sin dall'inizio un «padrino» o una «madrina». La persona in formazione si sente più sicura se sa con chi trascorrere pause e pasti nei primi tempi. Inoltre, il «padrino» o la «madrina» possono favorire i contatti con altri collaboratori e informare la persona in formazione sulle usanze dell'azienda.

Determinare i flussi di informazione

Tutti i collaboratori, e in particolare i formatori coinvolti, devono essere informati in anticipo sull'arrivo della persona in formazione (attraverso il giornale dell'azienda, l'albo, intranet, ecc.). Prima dell'inizio della formazione si dovrebbe allestire un programma per il primo giorno, uno per la prima settimana e un piano di formazione completo.

Il formatore spiega alla persona in formazione i flussi di informazione aziendali e le indica come procurarsi le informazioni da sola. Non dovrebbe succedere che informazioni non giungano alla persona in formazione, soprattutto quelle che riguardano la sua formazione professionale.

Nota bene

Diverse organizzazioni del mondo del lavoro (associazioni professionali) offrono informazioni, tra cui le liste di spunta, per la preparazione specifica del posto di lavoro.

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

3.2. Pianificazione della formazione di base in azienda

La pianificazione fissa le linee direttive della formazione professionale di base in azienda: serve ad affrontare le situazioni nuove che si presentano nel quotidiano e a integrare in maniera costante la pratica nella formazione. Quando si pianifica, in genere, si parte da una situazione ideale e, benché si tengano presenti diversi fattori esterni, una pianificazione rimane sempre teorica. Durante l'attuazione si capisce però rapidamente che la pratica e la teoria sono due cose diverse, soprattutto quando si tratta di cambiare una persona, che è ciò che succede durante la formazione. Le persone funzionano tutte in modo diverso e quindi bisogna tenere presenti fattori quali: cosa sa già fare una persona? È in grado di studiare in modo ottimale? Impara in fretta? Quanto è motivata? Con quanta facilità svolge le attività? Un controllo regolare dei progressi nell'apprendimento è importante perché permette di «correggere il tiro» tempestivamente secondo le mansioni in azienda o la situazione della persona in formazione.

Obiettivo della pianificazione della formazione
La pianificazione della formazione ha lo scopo di far sì che alla fine della formazione professionale di base la persona in formazione abbia raggiunto gli obiettivi e i requisiti prestabiliti e che sia in grado di metterli in pratica. La procedura di qualificazione (ad esempio l'esame finale) costituisce la conclusione della formazione professionale di base, durante la quale la persona in formazione deve mettere alla prova le competenze operative e le conoscenze acquisite.

Vantaggi della pianificazione della formazione:
Ottenere efficienza nella formazione
Riferirsi agli strumenti di pianificazione nelle decisioni
Risparmiare tempo nella messa in pratica
Ridurre i costi
Permettere controlli mirati del successo della formazione
Aumentare la motivazione di tutti gli interessati
Ottenere sicurezza per le persone in formazione e per l'azienda formatrice

Basi e strumenti per la pianificazione
La base per la pianificazione della formazione è costituita dalle ordinanze sulla formazione professionale e dai relativi piani di formazione. Numerose organizzazioni del mondo del lavoro mettono inoltre a disposizione documenti specifici su un determinato settore o una professione in particolare. In alcune professioni, oltre al piano di formazione, esiste un programma di formazione per le aziende formatrici (un documento d'applicazione elaborato dall'oml partendo dal piano di formazione), in base al quale le aziende formatrici creano il piano di formazione aziendale.

Tali strumenti permettono di creare una pianificazione equilibrata e mirata per tutta la durata della formazione professionale di base in azienda. Perché la formazione avvenga in modo completo, è inoltre importante armonizzare la pianificazione della formazione in azienda con l'insegnamento che avviene durante i corsi interaziendali e presso la scuola professionale. È senz'altro sensato coordinale le scadenze e i contenuti della formazione scolastica, sia per quanto riguarda l'apprendimento teorico sia per la conseguente messa in pratica.

© 2024 CSFO, Berna

Sostanzialmente e partendo dalle disposizioni legali, vengono utilizzati i seguenti strumenti:

Strumento	Legge sulla formazione professionale e Ordinanza sulla formazione professionale	Ordinanza sulla formazione professionale della singola professione	Piano di formazione della professione / programma di formazione per le aziende formatrici	Piano di formazione aziendale	Piano di formazione individuale
Competenza	Confederazione	Elaborata dalle oml in collaborazione con i Cantoni Emanata dalla Confederazione	Elaborato dalle oml Approvato dalla Confederazione	Azienda formatrice, formatore professionale	Formatore e persona in formazione
Disciplina / comprende	Artt. 8 e 19 LFPr e artt. 3, 12 e 13 OFPr Sviluppo della qualità e standard di qualità Ordinanze sulla formazione professionale nell'ambito della formazione professionale di base	Oggetto e durata della formazione di base Obiettivi e requisiti della formazione alla pratica professionale e della formazione scolastica Entità dei contenuti formativi e ripartizione tra i luoghi di formazione *Scuola professionale: ripartizione delle lezioni *Corsi interaziendali: organizzazione e durata Procedure di qualificazione, certificati e titoli	Obiettivi e requisiti che devono essere raggiunti al termine della formazione e la loro ripartizione tra i luoghi di formazione Allegato: elenco dei documenti relativi all'attuazione della formazione professionale di base Allegato 2: misure di accompagnamento riguardanti la sicurezza sul lavoro e la protezione della salute	Ripartizione degli obiettivi e dei requisiti della formazione professionale pratica - su i diversi anni / semestri di formazione - sulle diverse tappe in azienda	Adattamento del piano di formazione alle singole persone in formazione Pianificazione delle capacità: determinazione del tempo effettivamente a disposizione in azienda per la formazione Quando e come ha luogo il controllo degli obiettivi prestabiliti Scadenze e impegni individuali, come materie facoltative, preparazione agli esami ecc.

* Nelle ordinanze sulla formazione professionale elaborate prima del 2013, questi ambiti sono disciplinati nel piano di formazione.

Il piano di formazione della professione

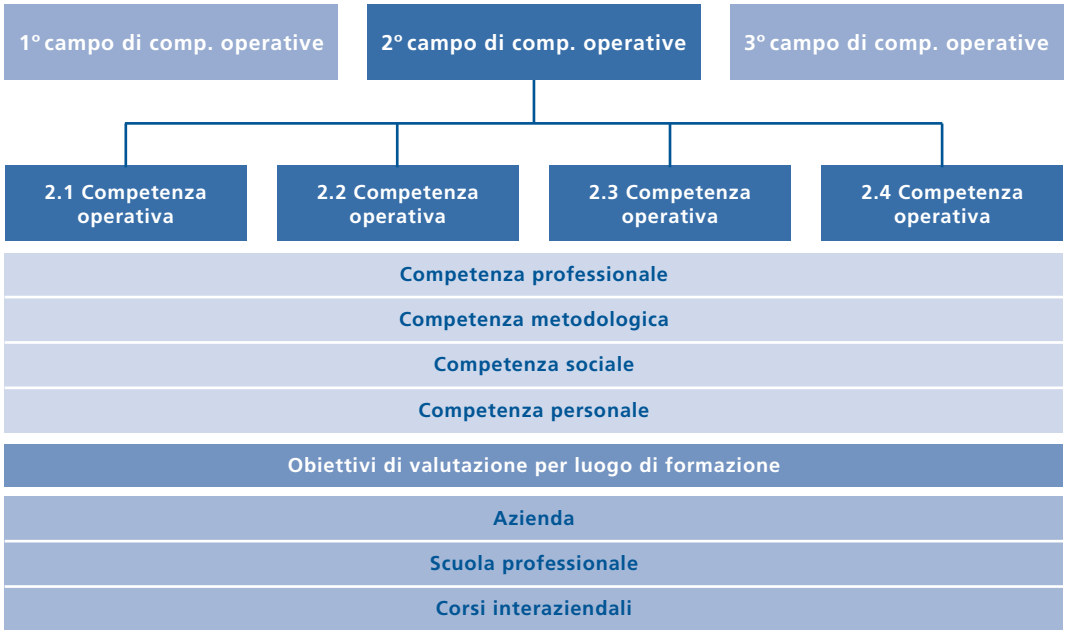
Il piano di formazione di una determinata professione rappresenta il concetto pedagogico della formazione professionale di base. Esso include le competenze operative che ciascuna persona in formazione deve acquisire entro la fine della qualifica. Inoltre, aiuta i responsabili della formazione nelle aziende formatrici, nelle scuole professionali e nei corsi interaziendali a pianificare e a svolgere la formazione. Il piano di formazione è uno strumento per la promozione della qualità nella formazione professionale di base. In alcune professioni, il cui piano di formazione non si presta a fungere da strumento di pianificazione, le oml competenti elaborano un programma di formazione per le aziende formatrici. Per l'elaborazione del piano di formazione vengono applicati due metodi, coi quali si definiscono le competenze operative. I due metodi, il «modello

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

orientato alle competenze operative» e il «modello competenze-risorse (CoRe)», hanno lo stesso valore. Qui di seguito si descrivono gli elementi principali dei due concetti:

Il modello competenze operative (modello CO)
Sviluppato sulla base del modello Triplex, il modello CO prevede la suddivisione delle competenze operative in: competenza professionale, metodologica, sociale e personale. Le competenze operative vengono specificate sotto forma di obiettivi di valutazione e associate ai luoghi di formazione.

Illustrazione dei campi di competenze operative, delle competenze operative e degli obiettivi di valutazione per ogni luogo di formazione:



I campi di competenze operative descrivono e giustificano gli ambiti operativi della professione distinguendo gli uni dagli altri.

Esempio di un campo di competenza operativa (creatore d'abbigliamento AFC)
Sviluppare e creare modelli: lo sviluppo e la creazione individuali di modelli costituisce una base importante per poter confezionare capi d'abbigliamento avvincenti, originali e di elevata qualità sia per i clienti, sia per le collezioni. I creatori d'abbigliamento analizzano e documentano le richieste particolari della clientela. Creano e sviluppano modelli individuali. Sono convincenti nei loro colloqui di vendita e di consulenza, pianificano i lavori successivi in modo mirato ed efficiente e realizzano il taglio.

Integrano e realizzano modelli propri con creatività, entro i limiti imposti dalle caratteristiche di una determinata collezione e li presentano in modo convincente.

Ogni campo di competenza operativa comprende un certo numero di competenze operative che corrispondono a situazioni operative tipiche della professione. Nel campo di competenza si descrive il comportamento auspicato da parte della persona in formazione. Ogni competenza operativa comprende quattro dimensioni: competenza professionale, metodologica, personale e sociale.

© 2024 CSFO, Berna

Esempio di una competenza operativa (creatore d'abbigliamento AFC)

Analizzare e documentare le richieste dei singoli clienti: i creatori d'abbigliamento analizzano il desiderio del cliente in modo competente e consono al destinatario e documentano le richieste del cliente in modo comprensibile. Si avvalgono delle loro conoscenze e sensibilità in storia della moda, analisi dei colori e consulenza stilistica e impiegano il gergo professionale.

Per essere certi che l'azienda formatrice, la scuola professionale e i corsi interaziendali contribuiscano allo sviluppo delle singole competenze operative, esse sono concretizzate attraverso degli obiettivi di valutazione per ogni luogo di formazione. Mirando a una cooperazione ottimale dei tre luoghi di formazione, gli obiettivi di valutazione sono sintonizzati tra loro.

Esempio di un obiettivo di valutazione (creatore d'abbigliamento AFC)

In base alle misure del cliente i creatori d'abbigliamento determinano le differenze di lunghezza o larghezza rispetto al taglio standard.

Panoramica delle quattro dimensioni di una competenza operativa

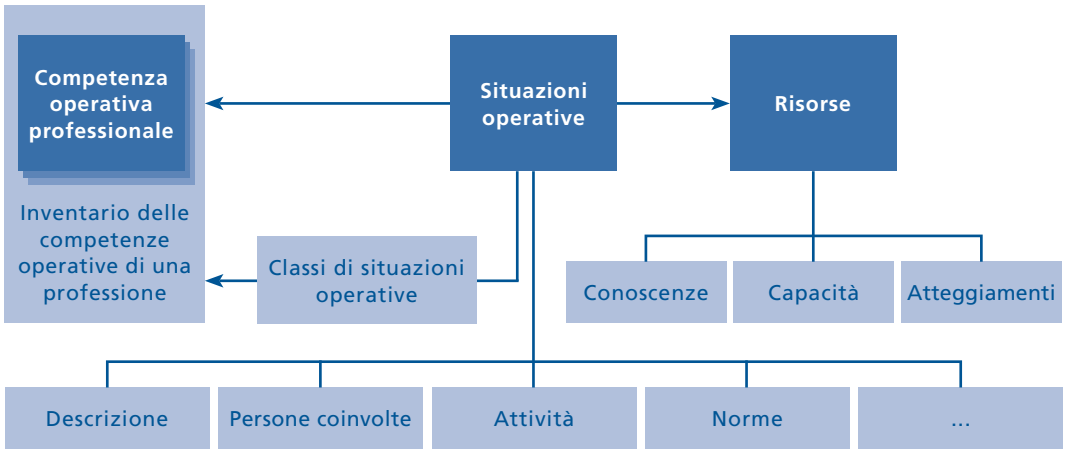
Le competenze operative comprendono le competenze professionali, metodologiche, sociali e personali. I futuri professionisti acquisiscono queste competenze in modo integrale e in tutti i luoghi di formazione (azienda formatrice, scuola professionale, corsi interaziendali). La seguente panoramica illustra il contenuto e l'interazione tra le quattro dimensioni di una competenza operativa.

Competenza professionale Le persone in formazione gestiscono situazioni operative tipiche della professione in maniera autonoma, mirata e appropriata e sanno valutarne il risultato.	I [denominazione m plur] utilizzano correttamente il linguaggio e gli standard (di qualità), nonché i metodi, i procedimenti, gli strumenti e i materiali di lavoro specifici della professione. Sono quindi in grado di svolgere autonomamente i compiti inerenti al proprio campo professionale e di rispondere adeguatamente alle esigenze del loro lavoro.
Competenza metodologica Le persone in formazione pianificano compiti e attività professionali e svolgono il lavoro in maniera mirata, strutturata ed efficiente.	I [denominazione m plur] organizzano il proprio lavoro accuratamente e nel rispetto della qualità. Tengono conto degli aspetti economici ed ecologici e applicano in modo mirato le tecniche di lavoro e le strategie di apprendimento, di informazione e di comunicazione. Sanno inoltre orientare ragionamenti e comportamenti al processo e all'approccio sistemico.
Competenza sociale Le persone in formazione impostano le relazioni sociali e la comunicazione nel contesto lavorativo in maniera consapevole e costruttiva.	I [denominazione m plur] stabiliscono un rapporto consapevole con il superiore, i colleghi e i clienti e affrontano in maniera costruttiva i problemi che insorgono nella comunicazione e nelle situazione conflittuali. Lavorano con o all'interno di team applicando le regole per un lavoro in gruppo efficiente.
Competenza personale Le persone in formazione manifestano nell'attività lavorativa la propria personalità e il proprio comportamento servendosene come strumenti fondamentali.	I [denominazione m plur] riflettono responsabilmente sui loro approcci e sul loro operato. Sono flessibili ai cambiamenti, imparano a riconoscere i propri limiti e sviluppano un approccio personale. Sono produttivi, hanno un atteggiamento esemplare sul lavoro e curano l'apprendimento permanente.

Fonte: Modello di riferimento Piano di formazione, SEFRI 2018

© 2024 CSFO, Berna

Il metodo competenze-risorse (CoRe)
Il metodo CoRe descrive gli obiettivi e i requisiti in base alle situazioni operative.



Fonte: Manuale delle ordinanze, UFFT, Berna 2007

Competenze operative professionali

Le competenze operative professionali risultano dalla lista delle situazioni operative. Ogni competenza operativa professionale è descritta mediante attività specifiche. La totalità delle competenze operative professionali va a formare l'inventario della professione da imparare.

Situazioni operative

Ogni competenza operativa professionale da acquisire è descritta mediante una o più situazioni operative. Per poter affrontare le situazioni operative occorrono delle risorse. L'elenco delle situazioni operative risulta dal profilo dell'attività. Per la descrizione delle situazioni operative si deve scegliere una struttura univoca. Essa può includere parametri diversi a seconda della professione, ad esempio: una descrizione chiara della situazione operativa, le persone coinvolte, le norme o una descrizione delle attività da svolgere. Le situazioni operative possono essere raggruppate in una classe di situazioni nel caso in cui, per far fronte a ciascuna di esse, siano necessarie per lo più risorse analoghe.

Esempio della situazione operativa «Conclusione della trattativa di vendita»

Descrizione	Conclusione della trattativa di vendita
Persone coinvolte	Persona in formazione, cliente
Attività	La persona in formazione sostiene il cliente nella scelta dei prodotti, assicura il corretto utilizzo dei prodotti, incassa e prepara i prodotti affinché il cliente li possa portare via
Norme	Regole interne, disposizioni legali

Spiegazioni:
- attività: descritta sotto forma di atto o azione osservabile
- norme: disposizioni da rispettare durante l'esecuzione dell'attività

© 2024 CSFO, Berna

Risorse
Per ogni situazione operativa sono elencate le risorse necessarie per affrontarla. Per risorse si intendono conoscenze, capacità e atteggiamenti. La descrizione delle risorse è fatta direttamente nel momento in cui si presenta la situazione operativa oppure, se è logico, in un elenco complementare.

- Per conoscenze si intendono tutti gli elementi riferiti al sapere e importanti per affrontare la rispettiva situazione operativa. Ne fanno parte teorie, concetti e regole, ma anche singoli dati e valori di riferimento.
- Le capacità sono procedure e abilità esercitate e apprese che possono essere impiegate per affrontare la rispettiva situazione operativa.
- Gli atteggiamenti sono prese di posizione, valori e norme che danno un'impronta al comportamento nelle rispettive situazioni operative.

Esempio: risorse per la situazione «Conclusione della trattativa di vendita»

	Scuola	**Azienda (responsabilità principale)**	**Corso interaziendale**
Conoscenze	Tecnica di vendita Conoscenze linguistiche	Regole interne Servizio di cassa Raccomandazioni supplementari	
Capacità	Capacità di comunicare Abilità espressive	Capacità di comunicare Gestione del tempo Abilità espressive	
Atteggiamenti	Senso di responsabilità, affidabilità, accuratezza		

Spiegazioni

- Tutti i luoghi di formazione contribuiscono ad acquisire le risorse, anche se nell'esempio precedente è l'azienda a detenere la responsabilità principale.
- Gli atteggiamenti hanno un carattere che va oltre il singolo luogo di formazione. Per questo motivo sono tenuti in considerazione in tutti i luoghi di formazione.
- Una risorsa può essere richiesta in diverse situazioni. Pertanto può essere inserita più volte nell'elenco.

Fonte per il capitolo «Il modello orientato alle competenze operative»: Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione; per il capitolo «Il metodo Competenze-Risorse (Co-Re)»: Manuale per perite e periti d'esame nelle procedure di qualificazione della formazione professionale di base, IUFFP, 2010 (esaurito).

Il piano di formazione aziendale e individuale

Il piano di formazione aziendale serve a ripartire gli obiettivi e i requisiti della formazione professionale pratica sugli anni e i semestri di formazione, secondo il principio «dal facile al difficile» o «dalle conoscenze acquisite a quelle nuove».

Lo scopo della pianificazione è che i contenuti dei lavori in azienda (pratica) e i temi trattati nei corsi interaziendali e presso la scuola professionale (teoria) coincidano (si veda l'esempio a pagina 116). Il coordinamento dei luoghi di formazione fa in modo che vi sia armonia tra la

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

teoria e la pratica e vi sia una trasposizione pratica sensata. Per parecchie professioni il coordinamento dei contenuti tra i luoghi di formazione è già regolato dai rispettivi piani di formazione e/o dalla documentazione specifica del settore o del mestiere.

I formatori devono farsi un'idea globale delle varie tappe da seguire durante la formazione professionale di base. In che reparto dell'azienda sono sbrigati determinati compiti e lavori? Chi collabora alla formazione? Dopodiché distribuiscono gli obiettivi sulle tappe stabilite. Normalmente, una pianificazione semestrale dà la sicurezza necessaria, senza che sia già fissato tutto in anticipo. Pianificando semestre per semestre possono sempre essere presi in considerazione gli eventi dell'attività aziendale quotidiana.

Il piano di formazione individuale (si veda l'esempio a pag. 117) è l'adattamento del piano di formazione aziendale in base alla singola persona in formazione. Nel piano individuale la pianificazione e il controllo degli obiettivi e dei requisiti prestabiliti sono personalizzati. Quando è fissato l'insegnamento presso la scuola professionale e quando hanno luogo i corsi interaziendali? Quanto tempo c'è effettivamente a disposizione in azienda? Quando è previsto il controllo della situazione della formazione (rapporto di formazione, documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni, strumenti specifici alla professione)? Occorre inoltre tenere conto delle scadenze e degli impegni individuali della persona in formazione come il periodo di prova, i corsi facoltativi e quelli di sostegno, le vacanze, la preparazione alla procedura di qualificazione, ecc.

È molto importante verificare regolarmente gli obiettivi previsti e organizzare un colloquio di qualificazione due volte all'anno (alla fine di ogni semestre). I risultati di questo controllo e del colloquio, che devono essere registrati nel rapporto di formazione (si veda il capitolo A 4.2.), informano sullo stato degli obiettivi raggiunti e mostrano le eventuali lacune nella formazione. Le misure necessarie per colmare queste lacune possono così essere adottate per tempo.

© 2024 CSFO, Berna

Controllo degli obiettivi di apprendimento parrucchiera/parrucchiere AFC

		Luogo di formazione		Semestre					
Nr.	**Obiettivi relativi alle prestazioni**	**Azienda**	**CI**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
1.1.11	Creare acconciature con attrezzi riscaldabili con - attrezzi tecnici		CI	1	2				
1.1.12	Eseguire un'acconciatura adatta alla persona considerando (insieme) - la forma del viso - le proporzioni	A		1	2				
1.1.18	Creare acconciature con capelli lunghi (individualmente)								
	- treccia		CI					5	6
	- banana		CI					5	6
	- chignon		CI					5	6
1.1.19	Inserire posticci adatti all'acconciatura	A						5	
1.2.4	Eseguire le seguenti tecniche di base relative ai tagli con forbici e rasoi (individualmente)								
	- forma compatta orizzontale		CI	1					
	- forma compatta diagonale		CI		2				
	- forma graduata orizzontale		CI	1					
	- forma graduata diagonale		CI		2				
	- scalatura regolare		CI		2				
	- scalatura in allungamento, forma combinata		CI			3			
	- tecniche di collegamento e tecniche di sfoltimento		CI			3			
	- taglio rasoio		CI			3			
1.2.6	Creare tagli autonomamente in tutte le lunghezze e considerare i desideri ed i bisogni dei clienti secondo 1.2.4 (scelta libera delle tecniche)	A						5	
1.2.8	Collegare le tecniche di base di queste diverse forme di taglio (1.2.4) sulla testina d'allenamento (scelta libera delle tecniche)		CI					5	

Fonte: Classificatore mdf Parrucchiera/Parrucchiere AFC, 2009, estratto dal capitolo 3

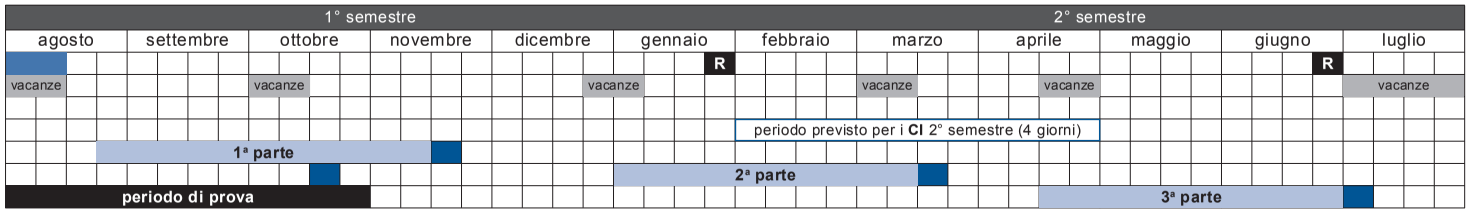
© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

Piano di formazione individuale

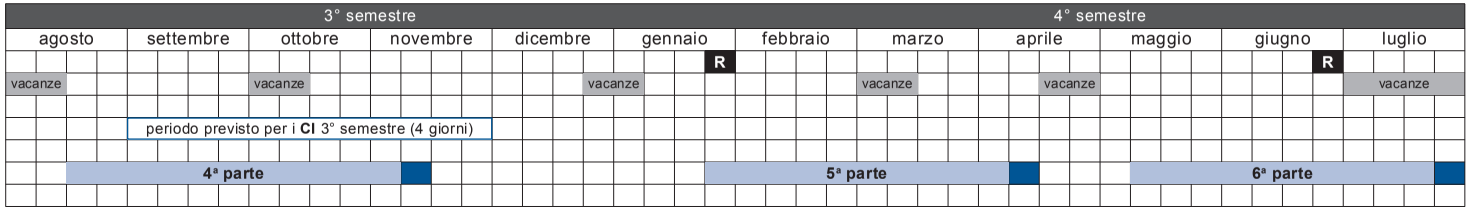
Cognome **Formatore**

Nome **Formazione professionale da** **a**

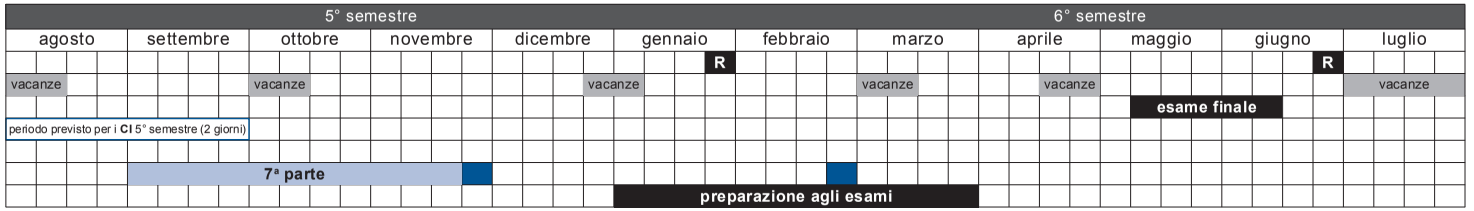
1° anno di formazione



2° anno di formazione



3° anno di formazione



Giorni di inserimento e preparazione alla scuola

CI Periodo definito per i corsi interaziendali

Vacanze, la domanda di vacanza deve avvenire almeno 2 mesi prima della partenza

Periodo previsto per gli obiettivi di apprendimento

1ª parte Obiettivi di apprendimento 1.1, **1.2**, **1.3**, 1.4

2ª parte Obiettivi di apprendimento 2.1, 2.2, 2.3, **2.4**

3ª parte ecc., si veda l'elenco degli obiettivi di apprendimento

Colloquio per fare il bilancio della situazione e presentare la documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni. Richiesta del colloquio da parte del formatore o dalla persona in formazione.

R Colloquio per il rapporto di formazione

esame finale

preparazione agli esami

Ogni venerdì tra le ore 08.00 e le ore 09.00. Responsabilità della persona in formazione. Possibilità di studiare indipendentemente in azienda. Fa parte delle ore di lavoro.

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

Pianificazione della formazione professionale in azienda

✕	**Basi e strumenti necessari**
	• Legge sulla formazione professionale LFPr e Ordinanza sulla formazione professionale OFPr
	• Ordinanza sulla formazione professionale della singola professione
	• Piano di formazione della singola professione
	• Documenti specifici per la pianificazione e l'applicazione secondo quanto allegato nel piano di formazione della professione
✕	**Piano di formazione aziendale**
	Quali obiettivi e requisiti della formazione pratica professionale devono essere raggiunti e soddisfatti al termine della formazione? • Come sono ripartiti gli obiettivi e i requisiti sui diversi anni/semestri di formazione? • In quali ambiti bisogna assicurarsi che i contenuti dei corsi interaziendali e della scuola professionale coincidano (coordinamento dei luoghi di formazione)?
	In che modo vanno ripartiti gli obiettivi e i requisiti sulle diverse tappe della formazione in azienda? • Quali compiti e quali lavori possono essere svolti in quale reparto? • Chi collabora alla formazione?
✕	**Piano di formazione individuale**
	Pianificazione della produttività: • quando ha luogo l'insegnamento presso la scuola professionale e quando si svolgono i corsi interaziendali? • quanto tempo c'è effettivamente a disposizione in azienda per la formazione?
	Quando e in che modo viene svolto il controllo dello stato della formazione? • Rapporto di formazione • Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni • Strumenti specifici alla professione
	Tenere conto delle scadenze e degli impegni della persona in formazione: • periodo di prova • corsi facoltativi, corsi di sostegno, soggiorni linguistici • vacanze • preparazione alla procedura di qualificazione • ecc.

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

Piano di formazione aziendale

Professione: ______________________

Azienda formatrice: ______________________

Formatrice / formatore: ______________________

Altri collaboratori della formazione: ______________________

Reparto In che reparto avverrà la formazione professionale pratica (tappe, piano di rotazione)?

Ambito di lavoro Quali compiti e lavori potranno essere svolti?

Obiettivi Definizione degli obiettivi e dei requisiti secondo il piano di formazione / il programma di formazione per le aziende formatrici della professione

✕ Anno di formazione

Reparto(i):

Ambito di lavoro	Obiettivi	... semestre	... semestre

Nota bene: la struttura dei piani di formazione varia molto a seconda della professione in questione. Molte oml propongono una documentazione specifica.

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

Piano di formazione individuale

Persona in formazione: _____ Professione: _____

Formatrice / formatore: _____ Anno di formazione: _____

Azienda formatrice: _____

Obiettivi in base al piano di formazione

Controlli documenti utilizzati per l'applicazione e per il controllo della formazione pratica professionale

Pianificazione della disponibilità
Presente in azienda
Assente per scuola professionale
Assente per corsi interaziendali
Vacanze della scuola professionale
Vacanze della persona in formazione

Controlli
Rapporto di formazione semestre Y
Rapporto di formazione semestre Z
Discussione della documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni

✕ **Semestre Y** dal al

Responsabile per il periodo di formazione:

	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	1	2	3	4
Lu																										
Ma																										
Me																										
Gio																										
Ve																										
Sa																										
Do																										

✕ **Semestre Z** dal al

Responsabile per il periodo di formazione:

	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Lu																										
Ma																										
Me																										
Gio																										
Ve																										
Sa																										
Do																										

Nota bene: la struttura dei piani di formazione varia molto a seconda della professione in questione. Molte oml propongono una documentazione specifica.

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

3.3. Integrazione della persona in formazione nell'azienda

Nella maggior parte dei casi, la persona che inizia una formazione si trova per la prima volta nel mondo degli adulti. Con la formazione professionale di base inizia anche una nuova fase della vita. Tutto è nuovo: volti, nomi, spazi, organizzazione, prescrizioni, abitudini, posto di lavoro, metodi di lavoro, ambiente in azienda. La persona in formazione ha delle speranze e delle aspettative per quanto riguarda la nuova attività, i suoi superiori e il team di lavoro, e arriva in azienda con la chiara intenzione di dare il meglio di sé.

Una buona accoglienza della persona in formazione all'interno dell'azienda o del reparto in cui lavorerà è fondamentale e la aiuta da subito a integrarvisi. Il primo contatto tra la persona in formazione e l'azienda formatrice, e quindi lo svolgimento del primo giorno di lavoro, è particolarmente significativo. Entrambe le parti sono responsabili del grado di soddisfazione che avranno alla fine della giornata e del fatto che possano ripercorrere positivamente il giorno trascorso.

La sicurezza sul lavoro e la protezione della salute sono disciplinate in maniera diversa a seconda della professione. Il formatore, durante la presentazione dell'azienda, spiega alla persona in formazione eventuali disposizioni o regolamenti in materia.

Se nella professione si svolgono lavori pericolosi, i giovani che hanno compiuto 15 anni hanno il diritto di svolgerli, a condizione che l'azienda formatrice applica le misure di accompagnamento definite dalle oml. Le misure di accompagnamento si trovano nell'allegato 2 del piano di formazione. Le aziende formatrici dichiarano per iscritto di applicare le misure di accompagnamento (formulari in italiano in fondo alla pagina CSFP, www.csfp.ch > Recommandations & directives > Recommandations des commissions > travaux dangereux > Dichiarazione).

Anche alla scuola professionale e nel corso interaziendale c'è un primo giorno. La persona in formazione si sente più sicura se riceve con anticipo le relative informazioni.

Se la fase introduttiva è riuscita, in genere il formatore potrà contare su una persona in formazione motivata e contenta.

Il primo giorno necessita qualche preparativo. L'azienda formatrice prepara il posto di lavoro, assicura un'infrastruttura moderna (computer, macchine, strumenti, attrezzi, ecc.) e allestisce un programma di formazione e di lavoro (si vedano le liste di spunta «Preparazione prima del primo giorno di lavoro» e «Primo giorno – prima settimana di lavoro»).

Per cominciare con successo il primo giorno di lavoro nell'azienda formatrice, sono importanti i punti seguenti:

- Aspettare e accogliere la persona in formazione (il formatore responsabile)
- Creare fiducia e contatto (tempo per il primo scambio)
- Dare un'identità (abiti di lavoro e targhetta con il nome come tutti gli altri collaboratori)
- Definire l'ambiente di lavoro personale (ad esempio il posto di lavoro e l'armadio per gli abiti)
- Definire il quadro temporale (durata del lavoro, pause, pasti di mezzogiorno)
- Presentare al nuovo arrivato il suo «padrino» o la sua «madrina»
- Presentare i collaboratori e le collaboratrici
- Far vivere i primi successi (cominciare con lavori semplici)
- Tenere in considerazione situazioni di stress (difficoltà iniziali, non provocare sovraccarichi di lavoro)
- Dare apprezzamenti consapevoli (complimentarsi, dare indicazioni, rassicurare)

© 2024 CSFO, Berna

- Delimitare la formazione (informazioni su piano di formazione, programma di formazione per le aziende formatrici, compresi scuola professionale e corsi interaziendali)
- Non fornire troppe informazioni alla volta
- Rispondere alle domande della persona in formazione

Primo giorno di formazione – esempio

08.00	Accoglienza Spostamento allo spogliatoio, cambio abiti Presentazione dei collaboratori del reparto, sistemazione del posto di lavoro
08:20	Saluto del responsabile del personale
08:30	Introduzione a un lavoro semplice
09:00	Pausa
09:15	Esecuzione autonoma del lavoro
11:00	Informazioni su timbratura, assenze per malattia, scuola professionale, comportamento in caso di lezioni mancate, documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni Riepilogo della mattinata
12:00	Pausa di mezzogiorno
13:15	Illustrazione e spiegazione di attrezzi e strumenti di lavoro
13:45	Esecuzione autonoma del lavoro (continuazione)
15:15	Pausa
15:30	Presentazione al direttore
15:45	Visita di un altro reparto
16:15	Ordine e pulizia sul posto di lavoro
16:30	Istruzioni per la pulizia di attrezzi, strumenti e posto di lavoro
16:45	Riepilogo, colloquio di valutazione e consegna della documentazione dell'apprendimento
17:15	Fine della giornata

In quanto formatori prendetevi tutto il tempo necessario per una buona introduzione:

- Spiegate alla persona in formazione che deve staccarsi dalle abitudini scolastiche per entrare nel quotidiano del lavoro. Per questo, i primi giorni della formazione professionale di base possono rivelarsi molto impegnativi. Segnalatele che può prendersi tempo per adattarsi.
- Fate notare le usanze dell'azienda. Affrontate tutti i temi importanti, affinché la persona in formazione si senta subito a suo agio.
- Orientate la persona in formazione anche su eventuali problemi e difficoltà e ditele che siete sempre disposti ad ascoltarla e che potrà rivolgersi a voi in ogni momento.
- Comunicatele ciò che l'aspetta nel corso della formazione professionale di base, in particolare durante le prime settimane e i primi mesi (compresi la scuola professionale e i corsi interaziendali).
- Prendetevi il tempo di discutere dettagliatamente con la persona in formazione il programma della prima settimana.

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

- Fate eseguire un lavoro alla persona in formazione, in modo da farla sentire fiera e farle vivere un momento di successo. A tal proposito, è necessaria un'introduzione al lavoro ben pianificata, per la quale dovete prendervi abbastanza tempo.
- Fate complimenti e citate i punti che vi hanno colpito positivamente.
- Ricordatevi che è importante il modo in cui dite le cose.
- Mantenete regolarmente il contatto con la persona in formazione.
- Prendetevi il tempo, dopo il primo giorno di lavoro e al termine della prima settimana, per chiedere alla persona in formazione le sue impressioni e le sue esperienze.

Continuate a seguire le persone in formazione anche dopo la fase introduttiva. Una buona integrazione è importante anche perché la produttività e la motivazione delle persone in formazione possono cambiare nel corso della formazione. A tal proposito sono spesso decisivi i processi di sviluppo ed evoluzione vissuti dai ragazzi. Talvolta le persone in formazione sono semplicemente sovraccaricate, il loro stato d'animo non è sempre stabile e non provano sempre lo stesso piacere per il lavoro. Se però i giovani sono incoraggiati, seguiti e sostenuti anche nei momenti difficili, la fiducia che hanno nel formatore aumenta e riescono a identificarsi maggiormente con l'azienda e con la professione.

Fare regolarmente il bilancio della situazione è importante per «correggere il tiro» tempestivamente, non solo riguardo ai progressi nell'apprendimento ma anche riguardo allo stato d'animo.

© 2024 CSFO, Berna

Preparazione prima del primo giorno di lavoro

✕	Compito	Responsabile	Realizzato/data
	Arrivo in azienda • Annotare data e ora dell'arrivo della persona in formazione • Informare tutti i collaboratori, inclusi superiori e direzione, sulla persona in formazione, sulla durata della formazione, sulle assenze (scuola professionale), ecc.		
	Colloquio di accoglienza • Riservare tempo sufficiente		
	Preparazione del materiale informativo • Organigramma • Manuali, regolamenti, ordinanze, liste di spunta • Utilizzo di posta elettronica e internet (regolamento) • Date importanti (cena aziendale, ecc.)		
	Preparazione del posto di lavoro • Posto di lavoro pulito e libero • Infrastrutture e macchine sul posto di lavoro funzionanti • Numero di telefono, password per il computer • Materiale d'ufficio, strumenti di lavoro		
	Diritto d'accesso • Tessera di legittimazione (badge)		
	Preparazione del guardaroba		
	Strumenti di lavoro • Preparare macchine e attrezzi personali		
	Abiti di lavoro e di protezione • Preparare gli abiti personali di lavoro e di protezione (grembiuli, tuta da lavoro, casco, scarpe, occhiali, ecc.)		
	Preparare il piano di formazione personale (basarsi sull'ordinanza sulla formazione professionale, sul piano di formazione della professione e sugli altri documenti allegati, piano di formazione aziendale) • Designare e informare i collaboratori che accompagnano la persona in formazione (padrino e madrina) • Pianificare e redigere il programma del primo giorno • Stilare il programma della settimana		
	Organizzazione della visita all'azienda formatrice		

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

Primo giorno – prima settimana di lavoro

✕ La persona in formazione è stata informata e il contenuto è stato discusso; tutti i regolamenti e tutte le direttive sono stati consegnati

✕	1° giorno	✕	1ª settimana
	Accoglienza / informazione		
	• Saluto • Presentazione al gruppo • Posto di lavoro • Numero di telefono, indirizzo e-mail • Presentazione alla direzione • Presentazione al capo del personale • Presentazione alla madrina o al padrino		
	Mezzi e strumenti di lavoro		
	• Materiale d'ufficio • Computer e stampanti • Posta elettronica e internet		• Telefono e fax • Fotocopiatrice • Macchine • Altri strumenti di lavoro
	Sicurezza e salute sul lavoro		
	• Sicurezza sul lavoro • Pericoli • Allarme fuoco • Estintori • Igiene in azienda • Uscita di sicurezza • Comportamento in caso di emergenza		
	Filosofia aziendale		
			• Azienda, storia, prodotti • Struttura e organizzazione • Comportamento con i clienti • Comunicazione (telefono, e-mail, sportello)

© 2024 CSFO, Berna

✕	1° giorno	✕	1ª settimana
	Regolamento dell'azienda		
	• Assenze • Durata del lavoro e pause • Partenza anticipata dal posto di lavoro • Fumare/mangiare sul posto di lavoro • Ritardi		• Reclami • Prescrizioni interne • Misure disciplinari • Albo • Regole sulla corrispondenza • Regole sulle firme • Documenti confidenziali
	Spazi aziendali		
	• Badge/tessera di legittimazione • Guardaroba, toilette, docce • Mensa • Visita dell'azienda (tutti i reparti) • Chiavi		• Magazzini • Filiali
	Scuola professionale		
	• Insegnamento scolastico (luogo, orario) • Feed-back alla persona in formazione		• Corsi facoltativi o di sostegno
	Corsi interaziendali		
			• Luogo • Orario • Costi (a carico dell'azienda formatrice)
	Scuola professionale		
			• Vacanze/giorni festivi • Possibilità di attività del tempo libero • Malattia/infortunio • Salario • Assicurazioni sociali • Altri impegni al di fuori della formazione professionale di base (arte, sport, ecc.)

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

Teil Partie Parte **A**

Kapitel
Chapitre
Capitolo **4**



A4. Formare e imparare in azienda

4.1. Processi di apprendimento in azienda 129
LISTA DI SPUNTA
• Come assegnare i compiti 132

4.2. Rapporto di formazione 133
FORMULARIO
• Rapporto di formazione 135

4.3. Documentazione dell'apprendimento 139
LISTA DI SPUNTA
• Introduzione alla documentazione dell'apprendimento 149

4.4. Competenze operative 150

4.5. Gestire colloqui 152
LISTA DI SPUNTA
• Griglia per la preparazione dei colloqui 154

4.6. Risolvere problemi 156
LISTE DI SPUNTA
• Chiarire e risolvere conflitti 158
• Gestire conflitti 159

4.7. Lavorare in gruppo 160

4.8. Dirigere e motivare 162
LISTA DI SPUNTA
• Promuovere e curare la motivazione 163

4. Formare e imparare in azienda

4.1. Processi di apprendimento in azienda

Tutti i formatori, per esperienza, sanno perfettamente quali sono le esigenze poste ai professionisti qualificati nella loro professione. Tuttavia, a molti manca la visione d'insieme delle direttive e delle disposizioni che ne regolano l'apprendimento.

Le organizzazioni del mondo del lavoro nel piano di formazione definiscono cosa deve essere appreso in una determinata professione per rispondere alle esigenze del mercato del lavoro. Dal piano di formazione della professione derivano il piano di formazione aziendale ed eventualmente altri mezzi ausiliari per la formazione in azienda. Le aziende dispongono di tali documenti per mettere in pratica la formazione professionale di base.

Ovviamente tutto dipende dal modo in cui le direttive teoriche sono applicate nella pratica aziendale. Gli obiettivi stabiliti nei piani di formazione e nelle ordinanze sulla formazione professionale lasciano un margine di manovra alle aziende; nell'applicazione pratica in azienda è inevitabile scostarsi dalla teoria, ma è importante non perdere di vista gli obiettivi della formazione professionale di base in nessun caso.

Il doppio ruolo dei formatori
L'odierna formazione professionale non si concentra solo sulle capacità e le abilità professionali, ma mette in primo piano le competenze operative (competenze professionali, metodologiche, sociali e personali). Oltre a ciò, i formatori professionali devono essere coscienti di avere spesso un doppio ruolo. Da una parte, iniziano la persona in formazione al lavoro quotidiano all'interno di un gruppo, all'esecuzione delle commissioni e al modo di rispondere ai desideri dei clienti. Questo campo di responsabilità è orientato alle caratteristiche e agli obiettivi dell'azienda, per cui la redditività rappresenta un elemento centrale. D'altra parte, i formatori promuovono la formazione di persone: chiariscono il livello delle conoscenze presenti, definiscono gli obiettivi della formazione, pianificano, seguono e controllano i progressi dell'apprendimento. Conciliare gli obiettivi prestabiliti e il quotidiano in azienda è una sfida interessante e, allo stesso tempo, impegnativa.

Integrazione nel processo lavorativo
Già durante l'allestimento del piano di formazione emergono domande sulla trasposizione nel quotidiano dell'azienda: ho abbastanza tempo, al momento opportuno, per introdurre e seguire la persona in formazione? Nella pratica, l'azienda dispone dei compiti necessari per coprire tutti gli obiettivi e i requisiti posti dalla formazione? Quali altri collaboratori sono a disposizione per dispensare la formazione? Il tempo previsto è sufficiente per raggiungere l'obiettivo?

Nella pianificazione si tratta di fissare il modo di procedere appropriato per raggiungere le competenze operative richieste nei diversi campi di qualificazione.

Durante l'applicazione pratica quotidiana conta inoltre trasmettere i valori e le concezioni della propria azienda; la cultura aziendale diventa importante.

Tuttavia, può succedere che improvvisamente la pianificazione non coincida più con la realtà quotidiana dell'azienda. Può capitare che una sequenza formativa pianificata nel quinto semestre deve, ad esempio, essere inserita già nel quarto, poiché un incarico è finito prima del previsto. Un buon piano di formazione supera la prova della pratica quando è flessibile e quando, all'occorrenza, può essere adattato a esigenze mutevoli.

© 2024 CSFO, Berna

Rendere possibile l'apprendimento
La completa integrazione delle persone in formazione nell'azienda, nel gruppo e nel processo di lavoro costituisce la migliore premessa per la trasmissione efficace delle conoscenze e delle capacità. I rapporti fra i collaboratori, il tipo di posto di lavoro, le relazioni con la clientela, il modo di adempiere i mandati e molto altro caratterizzano la cultura di ogni singola azienda. Bisogna introdurre i giovani con cura in queste specificità dell'azienda.

Premesse per l'apprendimento
La curiosità per le cose nuove è la miglior premessa per l'apprendimento; al contrario, paura e incertezza sono i più grandi ostacoli.

I formatori incoraggiano le persone in formazione ad imparare in modo efficace ad esempio dimostrando ogni giorno di apprezzare il lavoro da loro svolto. Non va mai dimenticato che ogni persona in formazione è un individuo e ha un suo modo di imparare e lavorare.
Perché le aspettative reciproche siano chiare, serve un'informazione chiara e completa. Se i compiti e gli incarichi sono impartiti in maniera comprensibile, gli obiettivi possono essere raggiunti più facilmente. Le richieste di ulteriori informazioni mostrano l'interesse delle persone in formazione a progredire e stimolano il processo di apprendimento. Con questo comportamento le persone in formazione sono incoraggiate a fare esperienze e a scoprire la professione.

Sostanzialmente, le persone in formazione sono esse stesse responsabili per il proprio successo nell'apprendimento. Tuttavia, nel corso della formazione professionale di base la motivazione e il comportamento possono variare, quindi, di tanto in tanto, è importante discutere assieme sulla questione della motivazione. A seconda della situazione, il modo o il processo dell'apprendimento possono essere modificati per migliorare i risultati. Possono contribuire a un chiarimento anche le domande seguenti:

Premesse metodologiche	Quali tecniche di lavoro e di apprendimento possiede la persona in formazione?
Premesse professionali	Su quale base conoscitiva si può iniziare a costruire? Quali processi di lavoro e concetti sono già conosciuti?
Premesse sociali	Quale atteggiamento ha la persona in formazione verso le altre persone? Com'è il rapporto tra formatore e persona in formazione?
Premesse emotive	Qual è l'atteggiamento della persona in formazione nell'esecuzione dei lavori? È pronta a farsi coinvolgere nel processo dell'apprendimento? È motivata?
Premesse culturali	Qual è il background culturale e linguistico della persona in formazione?
Premesse individuali	La persona in formazione dispone delle basi necessarie alla formazione? È troppo o troppo poco sollecitata?

Acquisire le competenze operative
Durante la formazione professionale di base, le persone in formazione acquisiscono competenze che vanno al di là delle esigenze tecniche della professione stessa. I piani di formazione definiscono le qualifiche da raggiungere nelle categorie delle competenze professionali, metodologiche, sociali e personali.

© 2024 CSFO, Berna

Le competenze professionali – le conoscenze, le capacità e le abilità – sono caratterizzate soprattutto dalla professione in questione. In questo caso, al centro vi è il vero e proprio saper fare della singola professione. Le competenze metodologiche, sociali e personali, invece, derivano soprattutto dalle esigenze dell'odierna società dell'informazione e del sapere e dai rapporti sociali. L'acquisizione di queste competenze deve mettere le persone in formazione nella condizione di avvicinarsi autonomamente all'apprendimento e al lavoro, di assumerne la responsabilità e, se possibile, di partecipare ai processi di apprendimento e di organizzarli autonomamente. Il lavoro in azienda è ideale proprio per questo, poiché il processo di apprendimento è parte del quotidiano aziendale e si svolge in un contesto reale.

Formare e imparare non sono altro che risolvere problemi. Un esempio:

Per la cura generale dei pazienti, Fiorella Gianini utilizza regolarmente un rasoio elettrico. La formatrice professionale perde troppo tempo, se ogni volta deve mostrarle l'uso corretto. Per risolvere il problema, le due interessate formulano l'obiettivo seguente: Fiorella Gianini è in grado di eseguire correttamente questa parte delle cure seguendo una lista di spunta redatta da lei stessa.

Per realizzare questo obiettivo, la formatrice professionale introduce gradualmente Fiorella Gianini nel processo di apprendimento:

- Padroneggiare l'apparecchio
  (deve essere istruita, deve ascoltare e poi maneggiare lei stessa l'apparecchio)
- Comprendere le modalità di funzionamento
  (ad esempio la pulizia)
- Conoscere le diverse possibilità di impiego
  (imparare quando, dove e come impiegarlo)
- Impararne l'applicazione corretta
  (imparare a sapere quale modalità di esecuzione è gradevole per i pazienti)

Fiorella Gianini può:

- Fare delle prove
- Imitare i gesti della formatrice professionale
- Allestire una lista di spunta (descrivere i trucchi per l'applicazione, i lavori di pulizia, ecc.)
- Valutare il proprio successo sulla base della lista di spunta allestita
- Prendere appunti per i rapporti dell'apprendimento

In futuro, potrà procedere in modo più autonomo nell'apprendimento di altri processi parziali delle cure di base.

La lista di spunta «Come assegnare i compiti» fornisce indicazioni per la trasposizione pratica. È stata ripresa dalla fonte seguente: «Former un apprenti ou une apprentie», CSFP 2002.

© 2024 CSFO, Berna

Come assegnare i compiti

Quando si assegna un compito bisogna considerarne l'urgenza e la complessità, oltre al livello di sviluppo e di formazione della persona in formazione.

✕	Esempio	Condizioni quadro	Effetti
Istruzioni, solleciti e lavori di sostegno	«Vai a prendermi il cacciavite.» «Vai in officina a vedere se la bombola a gas è chiusa.» «Scrivimi questa lettera!»	Persone in formazione all'inizio della formazione di base. Ordine chiaro. Urgenza. Assicurarsi che l'ordine sia stato ben capito (feedback). Controllare sistematicamente.	Non molto motivante. Non incoraggia a prendere l'iniziativa. Incoraggia al minimalismo.
Dare l'esempio, comportamento proprio	Arrivare al lavoro tutti i giorni puntuale. Lavorare con efficienza e motivazione. Mettere in ordine il proprio ufficio ogni sera.	Essere in grado di dare un buon esempio. Essere accettato come modello.	Risultato piuttosto aleatorio. Dipende dalla facoltà di osservazione e dalla buona volontà della persona in formazione. La persona in formazione viene motivata.
Assegnare il compito, fissare gli obiettivi, controllo intermedio e finale	Intonacare le pareti di questo locale prima di domani a mezzogiorno. Posare le tende veneziane entro la fine della settimana. Preparare il piatto del giorno senza farsi aiutare.	L'obiettivo è fissato in anticipo. Il compito è spiegato nel contesto. Il risultato è chiaramente comprensibile per la persona in formazione.	La verifica sulla base della definizione dell'obiettivo può essere intrapresa in modo chiaro. La persona in formazione è in grado di valutare il proprio lavoro.
Delegare, concordare gli obiettivi, valutare	Ricevere autonomamente i clienti. Lavorare autonomamente alla cassa. Assumere la responsabilità per la segreteria.	Livello di competenze avanzato della persona in formazione. Definire chiaramente il compito. La persona in formazione è all'altezza del compito. La persona in formazione sa lavorare autonomamente.	Valorizza il lavoro e rafforza il senso di responsabilità. Favorisce l'autonomia della persona in formazione. Alleggerisce il lavoro del formatore.

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

4.2. Rapporto di formazione

L'articolo 20 della Legge sulla formazione professionale LFPr prescrive che i responsabili delle aziende formatrici si impegnano per il miglior successo nell'apprendimento delle persone in formazione e che lo verificano periodicamente. L'Ordinanza sulla formazione professionale, alla sezione 7, indica che il formatore stabilisce il livello della formazione della persona in formazione e che lo discute con lei almeno una volta al semestre. Lo strumento adatto a tale scopo è il rapporto di formazione (eccezioni: ad es. per gli impiegati di commercio che controllano l'andamento della formazione tramite le situazioni di apprendimento e di lavoro SAL).

Il rapporto di formazione è obbligatorio. Dovrebbe tuttavia essere ovvio per tutti i formatori che il livello della formazione va discusso con la persona in formazione anche al di fuori di questo contesto. Il rapporto di formazione completa le conversazioni, corte o lunghe che siano, avute prima, durante e alla fine dei singoli lavori. Il colloquio alla base del rapporto di formazione non deve aver luogo in modo spontaneo, ma deve essere ben preparato e strutturato.

La documentazione dell'apprendimento
Un elemento fondamentale per compilare il rapporto di formazione è la documentazione dell'apprendimento, che è tenuta sistematicamente e serve anche come documento di riferimento da consultare all'occorrenza. La documentazione dell'apprendimento offre ai formatori professionali una visione generale dell'andamento della formazione già avvenuta, ma permette anche di valutare l'interesse per la professione e l'impegno personale della persona in formazione.
Per diverse professioni, la documentazione dell'apprendimento può essere utilizzata durante la parte di lavoro pratico dell'esame finale; serve quindi anche quale base per la procedura di qualificazione. Ogni ordinanza sulla formazione professionale comprende tutte le indicazioni corrispondenti.

Forma del rapporto di formazione
Il rapporto di formazione può presentarsi sotto diverse forme. Ad esempio, può essere una versione modificata del formulario utilizzato per i colloqui di valutazione dei dipendenti. Molte organizzazioni del mondo del lavoro mettono a disposizione formulari di valutazione specifici alla professione. Il CSFO ha elaborato il formulario «Rapporto di formazione», che può essere usato per qualsiasi professione. Si tratta di uno strumento che è stato realizzato sulla base delle necessità specifiche della formazione in azienda e che può essere adottato dai formatori (www. formazioneprof.ch/contrattotirocinio). Il presente strumento racchiude il comportamento personale, il comportamento sul lavoro e la competenza professionale in un questionario di valutazione unico.

Svolgimento del colloquio – struttura del rapporto di formazione
Con il formulario «Rapporto di formazione» del CSFO viene proposto il seguente svolgimento:

- 1.– 4. Competenze
  Si rileva il livello della formazione valutando gli aspetti professionali e metodologici, ma anche il comportamento nel gruppo e la persona stessa. Le competenze necessarie per l'apprendimento delle singole professioni sono indicate alla sezione 2 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base della professione in questione. Se le competenze sono appena sufficienti o addirittura insufficienti è importante cercare i motivi di tale insuccesso con una ricerca approfondita e adottare provvedimenti per il miglioramento della situazione.
- 5. Documentazione dell'apprendimento
  Il colloquio offre una buona opportunità per commentare e valutare la documentazione dell'apprendimento.

© 2024 CSFO, Berna

- 6. Prestazioni presso la scuola professionale e i corsi interaziendali
  Di regola, in questa occasione vengono discussi anche la pagella della scuola professionale e le prestazioni ai corsi interaziendali.
- 7. Valutazione della formazione da parte della persona in formazione
  La persona in formazione ha l'occasione di presentare le proprie esperienze e opinioni. Essa può valutare azienda e formatore in base ai criteri secondo i quali lei stessa è stata valutata ed esprimere la propria opinione sulla formazione.
- 8. – 9. Misure e obiettivi
  Al termine della discussione comune vengono fissati le misure e gli obiettivi da raggiungere nel periodo seguente o nella parte rimanente della formazione, affinché possano essere verificati nella discussione successiva del rapporto di formazione.
- 10. – 12. Carattere vincolante
  Scopo centrale del rapporto di formazione è fare chiarezza. Il colloquio è una tappa intermedia e serve a fare un bilancio della situazione. Dovrebbe permettere di riconoscere problemi e di discutere le soluzioni possibili, in modo che le parti coinvolte sappiano cosa c'è da fare e cosa si aspetta la controparte. Le firme apposte sul rapporto di formazione ne sottolineano il carattere vincolante.

Indicazioni per lo svolgimento del colloquio

Si è rivelato utile mettere a disposizione il formulario alla persona in formazione prima del colloquio, affinché essa possa autovalutarsi, confrontarsi criticamente con il proprio operato e paragonare la sua percezione con una valutazione esterna di una persona qualificata. Questa preparazione costituisce una buona base per il colloquio, in quanto vengono chiariti in anticipo sia le premesse che il contenuto. Il colloquio diventa così uno scambio tra autovalutazione e valutazione esterna.

Condurre il colloquio non è un compito semplice, in particolare quando si tratta di affrontare situazioni difficili, e di regola non rientra nelle competenze richieste alle persone qualificate nella professione in questione. Gli uffici cantonali della formazione professionale offrono pertanto il sostegno necessario, proponendo anche corsi specifici. In linea di massima, tuttavia, per il colloquio sul rapporto di formazione, i formatori possono contare sulle proprie competenze professionali e sull'esperienza fatta nella collaborazione con i colleghi, i superiori e altre persone in ambito professionale o privato.

I formulari messi a disposizione possono certamente facilitare il lavoro dei formatori, ma occorre tuttavia prestare attenzione, poiché con ogni formulario si valuta una persona o una cosa in modo formale. Per questo, in alcuni casi è necessario includere altri criteri. I formulari sono solo supporti, non schemi fissi nei quali le persone vanno inserite. È quindi importante permettere alla persona in formazione di esprimere il suo parere, ad esempio all'inizio del colloquio.

Durante la preparazione del colloquio, i formatori dovrebbero mettersi nei panni delle persone da sottoporre alla valutazione, che confrontano con le loro percezioni e le loro aspettative. Le persone in formazione ricevono elogi per le loro prestazioni e il loro comportamento, ma devono anche accettare e sopportare delle critiche. Nel colloquio vengono cercate le cause di eventuali difficoltà e i modi di superarle. Si tratta di una collaborazione reciproca. Non si discute il «vero valore» della persona, ma le sue prestazioni professionali, le sue capacità e l'approccio che ha alla professione, come pure l'organizzazione della formazione professionale di base. Una valutazione regolare, basata su osservazioni accurate, crea trasparenza ed è utile a tutti i partecipanti. È importante che i formatori facciano in modo che le persone in formazione possano esprimere idee e critiche e che durante il colloquio lascino loro sufficiente spazio.
(Si veda anche il capitolo A 4.5. Gestire colloqui).

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

RAPPORTO DI FORMAZIONE

Le ordinanze sulla formazione professionale, alla sezione 7, indicano che il formatore rileva in un rapporto scritto il livello raggiunto dalla persona in formazione – basandosi soprattutto sulla documentazione dell'apprendimento, tenuta dalla persona in formazione – e che discuta con la persona in formazione almeno una volta a semestre il livello raggiunto.

Azienda formatrice Albergo Ristorante Stazione

Persona in formazione Fabiano Bernasconi

Professione Cuoco

Responsabile per il periodo di formazione Antonio Maestri

1° 2° 3° [X] 5° 6° 7° 8° **semestre**

Criteri di valutazione | Valutazione | Motivazioni e osservazioni / misure concordate

Nota bene: le competenze inerenti alla professione figurano alla sezione 2 dell'ordinanza sulla formazione professionale.

1. Competenze professionali

1.1 Livello della formazione
Valutazione globale secondo gli obiettivi menzionati nel piano di formazione

[X] B C D

Molto buono; impara in modo autonomo anche le attività sconosciute. Ha raggiunto gli obiettivi di formazione e, in parte, li ha superati.

1.2 Qualità del lavoro
Precisione/cura

A B [X] D

Svolgere i lavori del turno di mezzogiorno con maggiore cura e garantire una qualità più continuata.

1.3 Quantità e ritmo di lavoro
Tempo necessario per l'esecuzione dei compiti in modo adeguato

A [X] C D

Svolge i compiti in modo affidabile e veloce. Attenzione: tenere d'occhio le scadenze a lungo termine.

1.4 Messa in pratica delle conoscenze professionali
Relazione fra teoria e pratica

[X] B C D

Mette in pratica le cose apprese e contribuisce con idee personali.

2. Competenze metodologiche

2.1 Tecnica di lavoro
Preparazione del posto di lavoro/impiego dei sussidi o delle attrezzature/riflessione sugli incarichi affidati/domande

A [X] C D

La mise en place è organizzata quasi alla perfezione.

2.2 Capacità di riflessione interdisciplinare
Conoscere e capire lo svolgimento delle procedure lavorative/contributi personali/proposte di miglioramento

A B [X] D

Potrebbe migliorare le procedure lavorative. Pensare prima di fare.

2.3 Gestione dei mezzi e dell'equipaggiamento dell'azienda
Comportamento ecologico/gestione e consumo del materiale/gestione dei rifiuti/accuratezza/manutenzione delle attrezzature

A [X] C D

Il magazzino è ben organizzato. Faccia attenzione a un consumo del materiale conveniente e mantenga il posto di lavoro ordinato.

2.4 Strategia d'apprendimento e di lavoro
Gestione cosciente dei propri processi d'apprendimento/spiegazione e presentazione dei processi e dei fatti

[X] B C D

A superato | B raggiunto | C parzialmente raggiunto | D non raggiunto, sono necessari provvedimenti particolari

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

Criteri di valutazione	Valutazione	Motivazioni e osservazioni / misure concordate
3. Competenze sociali		
3.1 Capacità di lavorare in gruppo e di gestire conflitti Contributo al clima in azienda/onestà/reazione alle critiche	**X** B C D	La sua personalità positiva e gioviale contribuisce molto al clima positivo dell'azienda.
3.2 Collaborazione Comprensione degli altri/empatia	**X** B C D	Lei è molto apprezzato da tutti i collaboratori. È molto disponibile.
3.3 Informazione e comunicazione Esprimersi in modo comprensibile/rispetto del punto di vista altrui/conoscere i processi d'informazione e agire di conseguenza	A B **X** D	Quando è sotto pressione non riesce ancora a trovare le parole giuste (terminologia).
3.4 Orientamento al cliente Contatti con la clientela/percepire i bisogni del cliente/disponibilità/cordialità	A **X** C D	Nei confronti della clientela è cordiale e disponibile. Ogni tanto la mattina ha l'aria un po' assonnata.
4. Competenze personali		
4.1 Autonomia, comportamento responsabile senso di responsabilità/iniziativa/contributo personale	**X** B C D	
4.2 Affidabilità/sopportazione dello stress Puntualità/rispetto delle date/tenacia	A **X** C D	Nei mandati più grandi si perde nel dettaglio. Rispetto delle scadenze. Rimanere sul mandato con maggiore determinazione.
4.3 Condotta Comportamento adeguato alla situazione/cordialità/presenza	A **X** C D	Lei è cordiale e aperto.
4.4 Motivazione Attitudine nei confronti della professione/entusiasmo/volontà d'apprendimento	A B **X** D	Dopo i fine settimana non è sempre motivato. Ci mette molto a ingranare.
5. Documentazione dell'apprendimento		
5.1 Esattezza del contenuto/completezza	A **X** C D	I rapporti dell'apprendimento non sono stati numerati.
5.2 Ordine/presentazione/chiarezza	A **X** C D	Potrebbe migliorare l'archiviazione.
6. Prestazioni alla scuola professionale e ai corsi interaziendali		
6.1 Pagelle/giudizi semestrali	A **X** C D	I voti sono buoni, sono soddisfatto, continui così.
6.2 Corsi interaziendali (CI)	A B **X** D	Si concenti sui suoi lavori e dimostri iniziativa personale.
6.3 Corsi facoltativi/corsi di sostegno	A B C D	

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

7. Valutazione della formazione da parte della persona in formazione

7.1 Formazione erogata dall'azienda formatrice

	molto buona	buona	sufficiente	insufficiente
Competenze professionali	○	✕	○	○
Competenze metodologiche	✕	○	○	○
Clima all'interno dell'azienda	✕	○	○	○
Sostegno della persona in formazione	✕	○	○	○

Motivazioni e osservazioni:

Competenze professionali: per ora ho servito gli ospiti solo 4 giorni (il piano di formazione prevede ca. due mesi). Questo è uno svantaggio alla scuola professionale.

7.2 Sostegno e consulenza da parte del formatore

molto buona	buona	sufficiente	insufficiente
✕	○	○	○

Motivazioni e osservazioni:

Lei è sempre disponibile e comprensivo

8. Bilancio degli obiettivi da raggiungere entro la fine del semestre scorso

Confronta con punto 9 del rapporto di formazione precedente

	superati	raggiunti	parzialmente raggiunti	non raggiunti
Obiettivi della formazione in azienda	○	✕	○	○
Obiettivi della formazione scolastica	○	✕	○	○
Obiettivi della formazione dei corsi interaziendali	○	○	✕	○
Competenze professionali	○	✕	○	○
Competenze metodologiche	○	✕	○	○
Competenze sociali	○	✕	○	○
Competenze personali	○	✕	○	○

Motivazioni e provvedimenti:

© 2024 CSFO, Berna

9. Misure e obiettivi per il prossimo semestre

Formazione in azienda

Novembre/dicembre attività di due mesi come entremétier.

Formazione scolastica

Comunicare sempre subito tutti i voti al formatore.

Formazione dei corsi interaziendali

Ha ottenuto solo valutazioni positive nel rapporto sui corsi interaziendali. Misure: se si sente insicuro, chiarisca subito i dubbi ponendo domande mirate a me o a un altro collaboratore dell'azienda.

Competenze professionali

Conserva correttamente la frutta e la verdura. Misure: lei applica sempre le indicazioni aziendali per la conservazione della frutta e della verdura. Lo verificherò nelle prossime settimane.

Competenze metodologiche

Annotare le varie fasi del lavoro. Misure: in futuro descriva le procedure lavorative nella documentazione dell'apprendimento. Mi presenterà i rapporti dell'apprendimento ogni tre mesi.

Competenze sociali

Attenzione alla scelta lessicale (evitare le parolacce). Misure: presti più attenzione alle espressioni usate.

Competenze personali

Lunedì mattina si presenta al lavoro ben riposato. Misure: cerchi di concedersi abbastanza ore di sonno.

10. Accordo sulla frequenza di corsi facoltativi e di sostegno

11. Varia

12. Data / firme

Il presente rapporto di formazione è stato discusso il: 15.07.2018

Firma del formatore

Firma della persona in formazione

Visto del rappresentante legale

Data 30.07.2018 **Firma**

Su richiesta, il rapporto di formazione deve essere presentato all'autorità cantonale competente.

Ordinazioni: CSFO Distribuzione, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tel. 0848 999 002 (francese), 0848 999 001 (tedesco), fax 031 320 29 38
distribuzione@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch
Manuale per la formazione di base in azienda

4.3. Documentazione dell'apprendimento

Nella relativa ordinanza sulla formazione professionale è stabilito se le persone in formazione sono tenute a redigere una documentazione dell'apprendimento. L'allestimento di tale documentazione può variare da una professione all'altra. Alcune organizzazioni del mondo del lavoro hanno sviluppato una propria documentazione dell'apprendimento in base alle peculiarità della formazione professionale di base in questione. Per tutte le altre formazioni professionali di base, il CSFO ha pubblicato uno strumento di lavoro unitario dal titolo «Documentazione dell'apprendimento, formazione professionale di base» (si veda l'elenco bibliografico nell'appendice «&»).

La parte centrale della documentazione dell'apprendimento è data dai rapporti dell'apprendimento (prima: rapporti di lavoro), nei quali le persone in formazione descrivono regolarmente (almeno una volta al mese) una situazione lavorativa e riflettono sulle competenze a cui hanno dovuto ricorrere in una determinata situazione (si vedano gli esempi seguenti).

Per ottenere una buona documentazione dell'apprendimento, la persona in formazione deve dimostrare costanza e lavorare in modo preciso e coscienzioso. I formatori dovrebbero sostenere le persone in formazione nell'allestimento della documentazione, seguendole e controllando regolarmente i rapporti dell'apprendimento. Nel caso ideale si stabiliscono dei momenti fissi in cui discutere tali rapporti con la persona in formazione.

Illustrare lo scopo

Lo scopo della documentazione dell'apprendimento deve essere chiaro alla persona in formazione. È quindi importante formulare e comunicare chiaramente gli obiettivi che si vogliono raggiungere con tale documentazione.

Tenere una documentazione dell'apprendimento aiuta:

- a strutturare e illustrare la formazione in azienda;
- a rappresentare le tappe della formazione con testi e immagini;
- a riflettere sulla formazione;
- ad assumere la responsabilità per la formazione;
- a preparare il colloquio del rapporto di formazione;
- a preparare gli esami finali (opera di consultazione).

Introduzione accurata

Più le indicazioni fornite dai formatori sono precise, meglio procede l'avvio alla stesura dei rapporti dell'apprendimento. La forma, il contenuto e la lunghezza di tali rapporti devono essere chiaramente stabiliti, è inoltre necessario spiegare cosa si intende con «svolgimento del lavoro» e con «osservazioni». Un altro aiuto può esser dato facendo notare quali sono i lavori più adatti alla documentazione. Il formatore è tenuto a controllare che la persona in formazione rediga una documentazione corretta e leggibile, che i testi siano scritti in modo comprensibile e che siano allegati i documenti complementari come disegni, tabelle, foto, ecc.

All'inizio, è sempre utile mostrare alla persona in formazione un esempio di documentazione dell'apprendimento e discuterlo con lei. Soprattutto all'inizio della formazione professionale di base vale la pena controllare e commentare regolarmente i rapporti dell'apprendimento. Il rapporto dell'apprendimento non serve solo a documentare lo svolgimento del lavoro, ma consente, inoltre, alla persona in formazione di descrivere le competenze professionali e metodologiche, sociali e personali alle quali è ricorsa in una determinata situazione. Il formulario spinge le persone in formazione a ragionare sui singoli ambiti di competenza, così da farli riflettere sul metodo di lavoro, e quindi a migliorare. Se le persone in formazione valutano le proprie competenze una volta alla settimana, sono sempre preparate al colloquio sul rapporto di formazione (si veda il capitolo A 4.2.).

© 2024 CSFO, Berna

Definire delle regole applicabili

La fiducia è importante ed è una caratteristica positiva, ma essa non sostituisce il controllo, senza il quale i formatori non saranno in grado a serbare le proprie responsabilità. In particolare all'inizio è auspicabile che il formatore verifichi, anche senza preavviso, se la persona in formazione lavora in modo corretto e affidabile, e se ha redatto i rapporti entro i termini prestabiliti; i controlli senza preavviso sono infatti un buon metodo. La valutazione permette ai formatori di capire il modo di lavorare delle persone in formazione e concedere loro così sempre più fiducia. È tuttavia necessario applicare con coerenza le regole pattuite. Le conseguenze del mancato rispetto delle regole devono essere applicabili e conosciute in anticipo. Molti giovani hanno bisogno di indicazioni e limiti chiari.

Seguire

Benché nei primi tempi spesso è necessario esercitare una leggera e costante pressione, anche in questo caso vale il principio che una persona, in fin dei conti, impara quello che vuole e quello di cui si sente all'altezza. La volontà dipende sempre dal senso e dall'utilità. E ogni tanto è necessario convincere nuovamente le persone in formazione del senso e dell'utilità dell'operato.

Dalle persone in formazione bisognerebbe pretendere solo quanto riescono a compiere e a gestire senza essere continuamente sovraccaricate. Nella redazione dei rapporti dell'apprendimento possono presentarsi ostacoli professionali o linguistici, che i formatori devono riconoscere. Per questo serve l'accompagnamento e il sostegno dei formatori. In ambito professionale essi possono essere di grande aiuto, mentre per le difficoltà nell'espressione linguistica può aiutare la frequenza di un corso di sostegno.

Ottimizzare

Oltre allo sviluppo delle capacità professionali, con la documentazione dell'apprendimento viene promossa anche la pratica riflessiva. La riflessione comune sul livello della formazione aiuta a riconoscere le parti trascurate e le lacune, e a rimuovere i difetti qualitativi della formazione professionale di base. Va ricordato che anche il formatore deve saper riconoscere i propri errori, ad esempio se la descrizione dei compiti non è stata fatta in modo chiaro, o se è semplicemente andata dimenticata un'informazione.

La documentazione dell'apprendimento per giovani con difficoltà di apprendimento

Anche le persone in formazione con particolari difficoltà nello scritto saranno in grado compilare correttamente un semplice rapporto dell'apprendimento, se i formatori tengono conto dei punti seguenti:

- dato che i contenuti si ripetono spesso (svolgimento dei lavori, designazione di strumenti, macchine e materiali), la loro ripetizione e l'esercizio portano a una maggiore sicurezza linguistica;
- le sequenze di lavoro possono anche essere illustrate con foto, schizzi e brevi didascalie. In questo modo, soprattutto all'inizio della formazione professionale di base, si evitano descrizioni troppo lunghe.

Sarebbe un errore non redigere rapporti dell'apprendimento nella formazione professionale di base biennale con certificato federale di formazione pratica. Le persone in formazione percepiscono subito se i formatori credono nelle loro capacità e si fidano a dare loro degli incarichi. A tal proposito due affermazioni di persone in formazione professionale di base biennale:

«La redazione di rapporti dell'apprendimento mi ha reso più sicuro. Certo, ho ancora difficoltà nell'ortografia, ma so riconoscerle e me la cavo».

© 2024 CSFO, Berna

«All'inizio, non credevo di riuscirci e di essere in grado di scrivere così tanti rapporti dell'apprendimento. Adesso sono veramente fiero di averlo fatto e vedo anche tutto quello che ho realizzato nel corso della mia formazione».

La collaborazione tra i luoghi di formazione

Nel senso della cooperazione dei luoghi di formazione, ai sensi della Legge sulla formazione professionale LFPr, sarebbe vantaggioso se la documentazione dell'apprendimento venisse discussa e corretta durante l'insegnamento presso la scuola professionale (ad esempio durante i corsi di cultura generale). In questo modo si approfondiscono e si migliorano le competenze linguistiche inerenti ai contenuti della formazione professionale di base.

© 2024 CSFO, Berna

Esempio dalla pratica

RAPPORTO DELL'APPRENDIMENTO

Nome: Rossinelli Ivan
Settore: installatore di riscaldamenti AFC
Lavoro: sostituzione radiatore tubolare
Semestre: IV N°: 7 Data: 21.12.2018

Svolgimento del lavoro

Oggi abbiamo sostituito un radiatore tubolare 10-3055 con uno 19-3055, poiché si necessitava avere più calore.

La valvola e il detentore non sono stati sostituiti perché erano in buono stato.

Procedimento:



1. Chiudere la valvola e il detentore. Verificare aprendo la valvola di sfogo dell'aria la tenuta dei due organi.
2. Allentare i raccordi della valvola e del detentore e la vite del fissaggio.
3. Svuotare il radiatore in un secchio.
4. Montare sul nuovo radiatore i due raccordini e le valvoline di sfogo aria e di scarico. (Controllare che i filetti femmina del radiatore siano puliti, se ci fosse della vernice rimuoverla con il coltello, si potrebbero riscontrare delle perdite).
5. Provare se vanno bene gli attacchi.
6. Segnare dove mettere la terza mensola. (Le due esistenti vanno già bene, ma la terza garantisce maggior sostegno).
7. Fare il foro e mettere la mensola; calcolare la sporgenza.
8. Appoggiare il radiatore sulle mensole, tirare i raccordi.
9. Controllare il livello, stringere le viti dei fissaggi.

<u>Riempimento:</u>

Quando si ha finito di montare il radiatore tubolare, occorre riempirlo e sfogare l'aria.

Procedimento:

1. Un operaio rimane sul posto di lavoro, mentre l'altro nel locale tecnico (caldaia) immette acqua controllando con il manometro la pressione d'esercizio (2bar).
2. Aprire il detentore, tenendo chiuso la valvola e spurgare l'aria dal valvolino di sfogo.
3. Quando non c'è più aria, aprire la valvola (andata) e chiudere la valvolina di sfogo dell'aria.
4. Controllare che il radiatore scaldi uniformemente. Lasciare l'impianto in pressione (2 bar).

Una volta finito il lavoro, pulire e riordinare i ferri.

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

Osservazioni	Quando si eseguono lavori di questo tipo, mettere del cartone dove si sta lavorando per fare in modo di non rovinare il pavimento (piastrelle, parquet,…)
Competenze	**Competenze professionali** Togliere il vecchio radiatore, montare quello nuovo e riempirlo mettendo in pressione l'impianto. La sostituzione, è stata effettuata con un radiatore che aveva più elementi perché nel locale si necessitava avere più calore. **Competenze metodologiche** Bisogna sfogare bene il radiatore, sennò gli ultimi elementi del radiatore non scaldano. **Competenze personali e sociali** Nel gruppo ho contribuito a togliere il vecchio radiatore, a montare quello nuovo e a riempire mettendo in pressione l'impianto, sfogando l'aria del radiatore.
	Data: 21.12.2018 Visto:

© 2024 CSFO, Berna

Esempio dalla pratica

RAPPORTO DELL'APPRENDIMENTO

Nome: Isabella Cattaneo
Settore: Giardini e parchi
Lavoro: potatura delle rose (tutti i tagli)
Semestre: 4 N°: 59 Data: 15.5.18

Svolgimento del lavoro

Potatura invernale:
- le rose sfiorite vengono potate a 40 - 50 cm
- la parte tagliata viene raccolta e smaltita nel container verde
- coprire la terra dell'aiola di rose con vecchio letame o composto maturo

Potatura primaverile:
- eliminare il legno secco e debole
- raccorciare i rimanenti germogli sulle gemme più forti lasciando 3, 5, 7 gemme secondo il vigore del ramo
- raccoliere e smaltire la parte tagliata

Potatura estiva:
- ogni settimana le rose sfiorite vengono potate fino alla terza foglia completamente sviluppata in modo da favorire una nuova fioritura
- smaltire la parte tagliata
- una dose di concime con effetto rapido (50 g/m²) è consigliabile entro fine giugno

Osservazioni

- nel lavoro con le rose indossare guanti di protezione
- smaltire in modo accurata la parte tagliata

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

RAPPORTO DELL'APPRENDIMENTO

Schizzi e foto



Sbagliato



giusto



Sbagliato





Competenze

Competenze professionali:

- devo sapere come curare le rose durante tutto l'anno,
- so svolgere i lavori necessari secondo l'arte del mestiere.

Competenze personali e sociali:

- sono responsabile per la cura delle rose e quindi che il nostro giardino e le nostre aiuole si presentino in modo da fare piacere alle persone.

Data: Visto:

© 2024 CSFO, Berna

Esempio dalla pratica

🕮 RAPPORTO DELL'APPRENDIMENTO

Name: **Mario Bernasconi**

Obiettivo di valutazione n.: 1.6.2 Relazione processi di cottura / utensili, apparecchi /materiali 1.6.4 Tecnica del calore umido, 1.7.1 Importanza ed effetto, 2.2.1 Gestione del tempo, 2.2.3 Documentazione di apprendimento, 5.1.2 Misure, 5.2.3 Attività di controllo, 5.3.2 Istruzioni per l'uso

Lavoro: **fabbricazione di crème caramel**

Semestre: **1° semestre** (Temi principali: latte/prodotti lattieri e uova/ovoprodotti) Data: **17.01.19**

Svolgimento del lavoro

Schizzi, fotografie



2.2.2 Mise en place; prima di preparare gli ingredienti è importantissimo pesarli in modo corretto e preciso. Tutti gli apparecchi e gli utensili devono essere pronti per l'uso e a portata di mano.



Caramellare lo zucchero. Attenzione a non farlo diventare troppo scuro, altrimenti si creano le sostanze amare e lo zucchero perde il potere dolcificante. Quindi: più è scuro lo zucchero, meno dolce sarà la crema!



1.7.1 Importanza ed effetto; porto all'ebollizione il latte con mezzo baccello di vaniglia. È importante raschiare bene la polpa e che cuocia a fuoco lento almeno per un quarto d'ora. Così il crème caramel avrà un aroma migliore.



5.1.2 Misure; sbatto a schiuma le uova intere, i tuorli e lo zucchero. Nella nostra azienda utilizziamo le uova intere e i tuorli pastorizzati perché siamo tenuti ad applicare la BPF (buona prassi di fabbricazione) e i CCP (punti critici di controllo) ai sensi dell'autocontrollo aziendale. Così siamo "al sicuro" e non può succedere "quasi" nulla. Che i microorganismi si moltiplicano e fanno andare a male il prodotto.

5.1.2 Misure; verso la massa cremosa di uova in una grande scodella, mentre rimescolo aggiungo lentamente il latte caldo. Gli utensili devono sempre essere puliti, perché tutti i piatti preparati con le uova sono terreno fertile per i microorganismi.

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch



1.7.1 Importanza ed effetto; passo la crema attraverso un colino perché non posso avere grumi di uovo nella crema affogata. Voglio produrre un crème caramel di ottima qualità e gustoso.

1.6.4 Tecnica del calore umido; le tecniche del calore umido sono suddivise nei seguenti metodi di cottura: affogare, sbiancare (tecnica di preparazione), bollire, cottura a vapore, stufare, glassare, brasare. Per fare i crème caramel applico il metodo dell'affogare. Questa tecnica di cottura si suddivide come segue: nel fondo di cottura, con poca acqua; nell'acqua o a bagno nel fondo di cottura; a bagnomaria con o senza movimento; nel combi-steamer o nello steamer a pressione.

1.6.2 Relazione processi di cottura / utensili, apparecchi /materiali;



A bagnomaria e senza movimento; richiede più tempo e non è facile ottenere la giusta temperatura.



5.3.2 Istruzioni per l'uso;
Con il combi-steamer va più veloce e la temperatura può essere determinata con precisione. Devo però conoscere le istruzioni d'uso.



È quasi uguali al combi-steamer, ma più veloce.



5.1.2 Misure;
controllo il crème caramel: è ben cotto? Lo capovolgo su un piattino per controllare che non si disfa, lo taglio a metà e degusto.

1.7.1 Importanza ed effetto;
per poter presentare un bel piatto, devo centrare il crème caramel e sistemarlo in altezza. Per l'aroma e la lucentezza ho lucidato i frutti con uno sciroppo di zucchero.



© 2024 CSFO, Berna

Osservazioni

2.2.1 Gestione del tempo; ho notato che il mio piano temporale non può funzionare nella pratica. Ho totalmente sottovalutato la suddivisione del lavoro secondo le priorità. Nei prossimi giorni voglio migliorare la pianificazione secondo le priorità.

Obiettivo di valutazione n.: dalla panoramica dei rapporti dell'apprendimento
Concretizzazione tratto dal **certificato delle competenze** del 1° semestre

1.6.2 Relazione processi di cottura / utensili, apparecchi /materiali
Sa riconoscere e motivare le relazioni tra i diversi metodi di cottura e gli apparecchi e gli utensili adeguati.

1.6.4 Tecnica del calore umido
Conosce il principio dei metodi di cottura della tecnica del calore umido e il loro impiego ideale (in base alle priorità)

1.7.1 Importanza ed effetto
Disposizione attraente e presentazione creativa delle pietanze. Osservare e applicare i principi necessari nella disposizioni di piatti e vassoi.

2.2.1 Gestione del tempo
Pianifico in anticipo i miei lavori e li strutturo in base alle priorità. Creo dei piani di lavoro del mio lavoro quotidiano. Sono in grado di mettere per iscritto un piano di lavoro per un Menu a più portate.

2.2.3 Documentazione di apprendimento
Riconosco l'importanza della documentazione dell'apprendimento e redigo ogni settimana un rapporto settimanale.

5.1.2 Misure
Applicare sempre i principi di igiene personale. Applicare sempre i principi aziendali sull'igiene. Applicare sempre i principi di igiene relativi alle derrate alimentari.

5.2.3 Attività di controllo
Compilare e archiviare le schede di controllo previste per legge e basate sull'autocontrollo aziendale.

5.3.2 Istruzioni per l'uso
Sono in grado di interpretare correttamente le istruzioni per l'uso e di applicarle agli apparecchi e i macchinari.

Competenze

Stendendo il presente rapporto dell'apprendimento ho imparato:
- se paragono gli obiettivi di valutazione della "Panoramica dei rapporti dell'apprendimento" con la concretizzazione del certificato delle competenze è abbastanza facile redigere un rapporto dell'apprendimento;
- ora capisco perché le BPF e i CCP devono essere assolutamente rispettati! si è sicuri che l'ospite non avrà danni alla salute;
- se la mise en place è perfetta si è più veloci a preparare la pietanza e non devo più guardare la ricetta;
- in futuro prenderò più appunti sul tempo che impiego per un determinato lavoro e quanto dura la preparazione delle pietanze. In questo modo sarò in grado di creare un piano di lavoro realistico e ben strutturato secondo le priorità → che può anche essere applicato.

Data: 17.01.2019 Visto: Fausto Rezzonico

Introduzione alla documentazione dell'apprendimento

✕	Indicazioni
	Illustrare lo scopo e l'utilità della documentazione dell'apprendimento Ne beneficiano sia le persone in formazione che l'azienda formatrice.
	Definire delle regole applicabili Le regole definite devono essere applicabili e le conseguenze del loro mancato rispetto devono essere negoziate preliminarmente.
	Controllare soprattutto all'inizio della formazione, eseguire anche controlli senza preavviso All'inizio della formazione non tutte le persone sono sufficientemente mature per assumere la piena responsabilità.
	Dare dei feedback a distanza regolare Le persone in formazione che ricevono un feedback possono valutare meglio le loro competenze e il loro comportamento.
	Dare una struttura chiara sin dall'inizio Utilizzare un formulario per orientare le persone in formazione. Spiegare loro cosa ci si aspetta da loro nelle varie rubriche (per esempio «Svolgimento del lavoro» e «Osservazioni»). Dire che possono completare i rapporti con schizzi o immagini.
	Dare importanza alla qualità Aiutare in caso di difficoltà, facendo redigere prime stesure e correggendole. Spiegare alle persone in formazione che il rapporto dell'apprendimento rappresenta un biglietto da visita per loro e per l'azienda.
	Aiutare nella scelta dei temi Non tutti i lavori sono adatti ad essere illustrati in un rapporto dell'apprendimento. Il lavoro descritto deve essere fedele ai requisiti sui contenuti e ai requisiti tecnici della professione e corrispondere al livello di formazione. Tali rapporti rispecchiano la formazione.
	Assicurarsi che i rapporti dell'apprendimento siano utilizzabili La documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni dovrebbe diventare un'opera di consultazione utilizzata in azienda e per l'esame finale (lavoro pratico). La prospettiva della sua utilità aumenta la motivazione durante la stesura.
	Promuovere il senso di responsabilità Trasferire alle persone in formazione sempre più responsabilità senza tuttavia esigere troppo, fissando i controlli su archi di tempo sempre più lunghi.
	Esigere complementi ragionevoli della documentazione È utile completare i testi con foto, schizzi, piani, descrizioni di processi, di materiali e di strumenti da cataloghi, da internet, ecc.
	Vigilare sulla correttezza linguistica Cercare di controllare sempre la correttezza linguistica. Talvolta, ammettere di dover consultare un dizionario può persino incoraggiare le persone in formazione.
	Presentare modelli di rapporti dell'apprendimento Modelli di rapporti dell'apprendimento di precedenti persone in formazione spiegano più della migliore teoria. Assicurarsi comunque che le persone in formazione non si limitino a copiare per comodità la documentazione dei loro predecessori. Esigere rapporti dell'apprendimento basati su esperienze e osservazioni personali.

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

4.4. Competenze operative

Nelle ordinanze sulla formazione professionale, le esigenze richieste per una qualifica professionale sono descritte in termini di competenze. Per meglio capire di che cosa si tratta, vale la pena considerare con più precisione il concetto alla base. Lo scopo della formazione professionale è quello di rendere le future persone qualificate capaci di operare. Per questo si parla di competenza operativa. Questa è per così dire la combinazione delle competenze parziali: professionali, metodologiche, sociali e personali.

La competenza è sempre individuale e corrisponde alla capacità di una persona di comportarsi correttamente in una data situazione, di portare a termine autonomamente un incarico, di fornire determinate prestazioni e di intrattenere rapporti adeguati con i colleghi. Questo avviene quando il processo formativo è stato condotto e terminato con successo. In ogni professione sono posti requisiti specifici relativi alle varie competenze.



La **competenza professionale** è la capacità di affrontare in modo autonomo e responsabile i compiti e le situazioni tipiche della professione conformemente alle esigenze teoriche. Per far ciò occorre capire le problematiche e i contesti specifici della professione, essere in grado di svolgere correttamente gli incarichi e conformemente agli obiettivi.

Esempio di competenza professionale:
un cuoco in formazione conosce i più importanti vini francesi e i vari vitigni e sa quale vino accompagna al meglio una determinata pietanza.

La **competenza metodologica** è un concetto della pedagogia e designa la capacità di appropriarsi di una determinata materia nel modo più efficace e abile possibile. La competenza metodologica è legata a un contenuto e a una competenza professionale. Le persone in formazione sviluppano strategie di risoluzione e modi di lavoro impiegando sempre più coscientemente e in modo mirato le tecniche e le procedure a disposizione. La competenza metodologica comprende la capacità di assolvere autonomamente diversi compiti professionali. Disporre di competenza metodologica significa far fronte a compiti e problemi trovando e applicando strategie sensate per la pianificazione e la realizzazione.

Esempio di competenza metodologica:
Un'impiegata di commercio in formazione può redigere un verbale dopo alcune esercitazioni. Sa come procedere durante una seduta, come esprimere un determinato concetto, prendere nota di quanto detto, strutturare il verbale dopo la seduta e scriverlo in modo comprensibile.

© 2024 CSFO, Berna

La **competenza sociale** comprende tutte le capacità e gli atteggiamenti personali con i quali una persona si rivolge agli altri e influenza così anche il loro comportamento e la loro mentalità. Un comportamento sociale competente collega gli obiettivi operativi individuali di una persona con gli atteggiamenti e i valori di un gruppo.
Le competenze sociali sono conoscenze, abilità e capacità che rendono atti ad agire nelle relazioni con altre persone conformemente alla situazione. Spesso viene utilizzato il concetto inglese «soft skills», che descrive la capacità di portare spirito di gruppo, motivazione ed entusiasmo nella collaborazione con altri (clienti, superiori, colleghi) e di utilizzarli per obiettivi comuni. Nel mondo del lavoro le «soft skills» vengono utilizzate anche come misura delle possibilità dei superiori di influenzare la prestazione lavorativa di collaboratrici e collaboratori.

Esempio di competenza sociale:
un giardiniere in formazione deve allestire assieme al suo capo il giardino di un cliente. Deve quindi informarsi sulle preferenze dei committenti, su come vogliono strutturare e utilizzare il giardino e consigliarli in maniera conseguente. Preferiscono arbusti sempreverdi o altre piante? Come far capire alla padrona di casa che il terreno non è adatto al roseto che vorrebbero creare?

Il concetto di **competenza personale** deriva originariamente dal settore sanitario e designa la capacità dei pazienti di assumersi, sulla base di sapere e conoscenze, la responsabilità del processo di cura e della riabilitazione. A questo appartiene tra l'altro anche la gestione del proprio processo di cura, l'attenzione a uno stile di vita sano, ma anche la capacità di trovare vie per convivere meglio con la malattia o la menomazione.
Le strategie e le misure atte a percepire e organizzare la vita con iniziativa propria, senso di responsabilità e autodeterminazione sono designate anche con l'usuale termine inglese «empowerment». Le competenze personali sono quindi le capacità e gli atteggiamenti con i quali si esprime la posizione individuale nei confronti del mondo e in particolare del lavoro. Tra tali competenze figurano l'affidabilità, l'autonomia, la sopportazione del carico di lavoro e la disponibilità ad apprendere.

Esempio di competenza personale:
ogni mattina un'operatrice assistenziale in formazione deve cambiare la biancheria da letto della casa per anziani, lavoro che non le piace, trova noioso e faticoso. Malgrado ciò, come può motivarsi e svolgere bene tale lavoro? Potrebbe, ad esempio, pensare alla passeggiata che farà nel pomeriggio nel parco e compiacersene anticipatamente.

Competenze professionali specifiche

Ogni lavoro presuppone determinate competenze. Le competenze sociali di una parrucchiera sono contemporaneamente parte delle competenze professionali e metodologiche. Da lei si esige infatti che serva in maniera cortese i clienti e sia paziente nei loro confronti. Un orologiaio specializzato nella riparazione deve invece disporre anzitutto di competenze professionali e metodologiche elevate, abilità manuale e una precisa capacità di osservazione. Se però deve presentare a un cliente un orologio molto costoso, dovrà mostrare buone maniere e senso della vendita: in questo caso tali qualità rientrano nelle competenze sociali.

© 2024 CSFO, Berna

4.5. Gestire colloqui

Nell'azienda formatrice le persone in formazione sono in contatto permanente con il formatore e altri superiori. Questi contatti hanno spesso carattere informale, ma non solo, in quanto hanno luogo anche colloqui per discutere prestazioni, difficoltà e cambiamenti. I formatori devono essere in grado di gestire i colloqui in modo competente e dovrebbero, quindi, padroneggiarne le principali tecniche di conduzione. Questo può tornar loro utile in molte situazioni: assunzione di una persona da formare, definizione degli obiettivi, bilancio della situazione e introduzione di un argomento.

In linea di massima basta prepararsi accuratamente a un colloquio e rispettare alcune regole. Vale la pena fare questo sforzo, perché un colloquio ben gestito crea fiducia e ha un effetto positivo su tutti i processi di formazione.

Regole per gestire colloqui

Prima del colloquio

Fissare l'obiettivo:	• L'obiettivo principale del colloquio deve essere chiaro. Evitare di seguire più di un obiettivo alla volta.
Prendere in considerazione il contesto:	• Io stesso: i miei punti forti e deboli, condizioni quadro e opportunità proprie. • L'interlocutore: punti forti e deboli, possibilità e limiti. • La relazione: facile/difficile, rapporto di fiducia, comunicazione facile/difficile.
Determinare la strategia:	• Scegliere un procedimento adeguato, uno stile di colloquio direttivo o meno, domande aperte o chiuse.
Convocare l'interlocutore:	• Verbalmente o per iscritto.
Gestire il setting:	• Luogo, spazio, momento, durata, ambiente tranquillo.

Svolgimento del colloquio

Inizio:	• Relazione: creare contatto, stabilire un buon clima di colloquio. • Contenuto: render noti gli obiettivi, verificare il consenso dell'interlocutore, fissare durata e svolgimento del colloquio.
Svolgimento:	• Strutturare lo svolgimento: suddividere le fasi, riformulare e chiedere, rilevare i punti di convergenza. • Curare la relazione: rimanere calmi, ascoltare attivamente, rilevare e seguire le affermazioni dell'interlocutore. • Tenere sempre in vista l'obiettivo: gestire il colloquio includendo l'opinione dell'interlocutore. • Imprevisti: rimanere attenti e reagire in modo flessibile.

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

Conclusione:

- Riassumere i concetti più importanti: assicurasi che siano compresi allo stesso modo.
- Formulare le conclusioni: assicurare che siano comprese.
- Riscontri: verificare se tutto è stato capito e se le decisioni prese sono accettate da tutti; valutare contenuto e svolgimento del colloquio.
- Fissare il prosieguo del procedimento: chi? cosa? quando?

Dopo il colloquio

Valutare:

- Punti principali e contenuto, risultati, svolgimento.

Autovalutarsi:

- Prendersi il tempo per riflettere sui propri punti forti e deboli nell'atteggiamento e nella tecnica di colloquio.

(Si veda la lista di spunta «Griglia per la preparazione dei colloqui»).

© 2024 CSFO, Berna

Griglia per la preparazione dei colloqui

✕	**Analisi del gruppo**
	Quante persone parteciperanno al colloquio?
	Chi sono gli interlocutori? • Categoria professionale • Formazione • Esperienza • Specialista • Generalista • Simpatia / antipatia • Età • Origine • Pregiudizi
	Qual è il loro atteggiamento? • Favorevole – neutro – contrario • Positivo – aperto – scettico
	Cosa interessa loro? • Cosa è importante per loro? • Cosa non è importante per loro? • Cosa vogliono sentire da me?

✕	**Tema del colloquio**
	• Determinare i contenuti • Determinare le priorità
	Obiettivi e messaggio • Quali sono gli obiettivi del colloquio? (obiettivi globali) • Cosa voglio ottenere come minimo dal colloquio? (obiettivi minimi) • Quali sono i miei messaggi concreti adeguati al destinatario?
	Domande da porre a se stessi • Cosa significa il colloquio per me? • Quale sfida rappresenta il colloquio per me? (riguardo alle diverse premesse nel gruppo, alle circostanze complesse, ai messaggi delicati) • …

✕	**Mezzi retorici**
	• Tesi • Argomenti • Fatti • Dichiarazioni • Esempi • Confronti • Conclusioni • Momenti forti • Modi per rendere più scorrevole il tutto

✕	**Mezzi audio visivi**
	• Beamer • Flipchart • Modelli • Retroproiettore • Documentazione • Materiale per scrivere

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

✕	Modo di procedere
	• Tappe, obiettivi parziali • Luogo, momento e durata (pianificare tempo sufficiente) • Informazioni preliminari agli interlocutori • Documentazione (consegnare prima o distribuire durante la seduta) • Determinare la disposizione dei posti
	• Apertura • Ordine del giorno, punti chiave • Domande • Eventuali obiezioni • Determinare l'estensore del verbale

✕	Svolgimento
	Introduzione • Saluto, introduzione al tema, motivazione • Indicazione degli obiettivi, senso e scopo del colloquio • Presentazione dei partecipanti
	Svolgimento della seduta • Creare buone condizioni quadro (posto sufficiente, bevande, calma, aerazione, luce) • Praticare l'ascolto attivo (ascoltare, lasciare parlare, dare riscontri) • Rispettare la durata adeguata della seduta e le pause • Articolazione del colloquio/della seduta (presentazioni, discussioni, atelier) • …
	Chiusura della seduta • Conclusioni • Riassunto • Seguito dei lavori • Accordi
	Conclusione positiva, ringraziamento, dichiarazione finale
	Operazioni successive • Rispettare gli impegni • Inviare il verbale

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

4.6. Risolvere problemi

Ineluttabilità dei conflitti

Molti sono dell'idea che in un'azienda ben gestita non ci sono conflitti. La realtà è ben diversa: nella convivenza umana i conflitti sono inevitabili. Se risolti in modo costruttivo, possono contribuire molto allo sviluppo e al miglioramento di rapporti e processi di lavoro. Se rimangono irrisolti, possono portare a frustrazione, rotture e separazioni, disturbando o persino paralizzando interi processi lavorativi.

Evitare conflitti inutili

Una buona struttura organizzativa, ruoli chiaramente definiti in un sistema gerarchico, obiettivi condivisi e riscontri regolari sulla verifica della situazione, contribuiscono a ridurre il rischio di conflitti. Un conflitto può però anche indicare un punto debole dell'organizzazione e contribuire così a un miglioramento della struttura.

È importante riconoscere ed evitare modelli di comportamento che creano tensioni inutili. Soprattutto quattro atteggiamenti possono pregiudicare il clima aziendale:

- La critica non costruttiva
  In particolare quando si riferisce a terzi assenti
  «Non trovi anche tu che Enrico abbia agito molto scioccamente?»
- Il disprezzo
  Comportamento sprezzante
  «In ogni caso non riuscirà mai a fare nulla»
- Il contrattacco e la vendetta
  «Gli farò vedere io chi comanda qui!»
- La ritirata e la rassegnazione
  «Con lui non parlo più, tanto non migliorerà mai»

Appena insorge un'ostilità è utile applicare una buona tecnica per la risoluzione dei conflitti.

Indizi di conflitto

I conflitti non si presentano improvvisamente. Se i responsabili di un'azienda sono sensibilizzati, possono già scoprire i segnali premonitori di conflitti, cosa che rende possibile una pronta reazione.

- Impazienza, mancanza di disponibilità all'ascolto
- Accuse sostenute in modo emozionale
- Attacchi alle altre opinioni ancor prima che queste siano completamente espresse
- Mancanza di uno spirito di cooperazione
- Attacchi personali
- Osservazioni sprezzanti verso il gruppo
- Distorsione dei contributi dei partecipanti

Con domande mirate, i responsabili possono farsi un'idea della situazione (si vedano le liste di spunta «Chiarire e risolvere conflitti» e «Gestione dei conflitti»). In quest'ambito è utile rispettare le regole di comunicazione e le tecniche di risoluzione di conflitti. Il seguente schema di colloquio mostra i vari modi di procedere.

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

Gestione dei conflitti – una griglia per il colloquio
Se durante un colloquio in cui si discute un conflitto si osservano i seguenti punti, le probabilità di risolverlo in modo costruttivo solo elevate:

Causa
Assicurarsi di avere veramente a che fare con la persona che ha causato il conflitto e chiarire se è in grado di contribuire a trovare una soluzione.

Luogo e momento
Badare a che la discussione si svolga in un luogo adeguato e al momento giusto per voi e per i vostri interlocutori. Nella misura del possibile, evitare fonti di disturbo esterne.

Atteggiamento rispettoso
Per farsi capire, accertarsi che l'interlocutore stia effettivamente ascoltando. Le situazioni di conflitto implicano il divampare delle emozioni che possono rendere impossibile la discussione. Vale la pena stabilire un contatto e una base di rispettosa fiducia reciproca, prima di concentrarsi sul tema vero e proprio.

Oggettività
Descrivere quello che è successo senza esprimere un giudizio.

Emozioni
Dare spazio ai propri sentimenti e comunicarli. A tal proposito, esprimersi in prima persona: «Mi sento ferito da…., faccio fatica con questo atteggiamento…».

Desiderio di cambiamento
Comunicare cosa deve essere cambiato per uscire dalla situazione problematica. Porre domande per controllare qual è l'opinione dell'interlocutore sulla proposta e se può essere d'accordo. Formulare accordi comuni.

(Si veda il capitolo B 6.1.)

Il CSFO ha pubblicato dei promemoria su diversi temi che potrebbero creare dei conflitti. Vi figurano la violenza, il mobbing, il razzismo e le molestie sessuali. I promemoria sono consultabili su www.formazioneprof.ch/promemoria (si veda il capitolo B 6.2.).

© 2024 CSFO, Berna

Chiarire e risolvere conflitti

✕	Domande sulla situazione conflittuale
	Cosa sta succedendo? Quali sono i fatti?
	Qual è la frequenza dei conflitti? Sono regolari o eccezionali?
	Chi sono le persone colpite o coinvolte?
	Quando e in quale situazione succede?
	Perché succede? Quali sono le possibili cause?
	Cosa è già stato intrapreso per risolvere il problema? Con quale risultato?
	Qual è il mio ruolo in tutto questo? Quale ruolo voglio o devo svolgere? Quale ruolo mi viene imposto o attribuito?
	Chi dovrebbe collaborare attivamente alla ricerca di una soluzione?
	Come si informa sul problema da analizzare? Chi viene informato? Chi non viene informato? Perché no?

✕	Approcci risolutivi
	In quale ambito deve essere modificato qualcosa per rendere possibile una soluzione costruttiva?
	Quali elementi positivi sono già disponibili per la soluzione perseguita?
	Quali sono le resistenze e le difficoltà prevedibili?
	Quali conoscenze e quali capacità mi mancano oggi per realizzare la soluzione perseguita del problema?
	Cosa mi ha fatto capire l'analisi?

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

Gestire conflitti

✕	Strategie	Parole chiave
	Esporre i confitti (confronto): • Spiegare all'interlocutore la gravità della seccatura che mi causa la situazione. • Parlare in prima persona anziché esporre gli argomenti con «tu hai detto, tu hai fatto…».	Mi disturba ...
	Citare il proprio obiettivo: «Vorrei…»	Il mio obiettivo
	Accertare l'obiettivo dell'interlocutore: • Porre domande dirette: «Cosa desideri?» • Porre domande di controllo sull'obiettivo reale «Come vedi questo?» «Cosa dici a tal proposito?» • Ascoltare attivamente	Il tuo obiettivo
	Cercare punti comuni: • Quali sono i punti comuni degli interlocutori?	Punti comuni
	Cercare idee, accettare, valutare: • Come può essere risolto il problema?	Cercare soluzioni
	Trovare un accordo: • Concreto, dettagliato, limitato nel tempo. • Dopo un lasso di tempo prefissato verificare se è possibile mettere in pratica l'accordo e se tutti sono soddisfatti.	Accordo

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

4.7. Lavorare in gruppo

Lavorare in gruppo è importante

La formazione individuale comprende aspetti positivi tanto quanto quella di gruppo. Nell'economia in generale e in molte aziende formatrici il lavoro di gruppo ha sempre più importanza. Le persone in formazione sono integrate in procedimenti di lavoro e di conseguenza in un team o in alternanza in piccoli o grandi gruppi. Se si lavora in gruppo, il successo di un progetto dipende dal modo in cui cooperano i collaboratori. Per questo è importante che i formatori si preoccupino del significato di lavorare in gruppo e soprattutto del modo in cui integrare la persona in formazione. Sostanzialmente si deve controllare se il lavoro in questione è adatto a un lavoro di gruppo. Esso è indicato quando serve a compiere un incarico in modo efficiente.

Il successo della collaborazione nel gruppo dipende da quanto segue:

- se le persone coinvolte definiscono chiaramente relazioni e processi di lavoro,
- se concordano e perseguono un obiettivo comune,
- se possono approfittare reciprocamente delle risorse,
- se pensano e operano in modo globale e interdisciplinare.

Se in un'azienda il numero delle persone coinvolte in un processo di lavoro completo o parziale è sufficiente (persone in formazione e/o collaboratori), spesso è vantaggioso pianificare e svolgere singole fasi di formazione in lavoro di gruppo. Per questo ci sono determinate regole da osservare.

Vantaggi e svantaggi del lavoro di gruppo

Riguardo al lavoro di gruppo, gli ottimisti pensano immediatamente al vantaggio di procedere assieme. I pessimisti vedono piuttosto lo svantaggio di rendere la vita facile ai pigri a spese di tutto il gruppo. A dipendenza di come è attuato il lavoro di gruppo, prevalgono i fattori positivi o quelli negativi. Lavorare in gruppo in modo ben organizzato comporta generalmente solo vantaggi: elevata motivazione dei collaboratori, flessibilità, mobilitazione di risorse e punti forti personali.

Vantaggi:
- è divertente;
- il contatto e la comunicazione soddisfano bisogni sociali;
- i compiti lavorativi sempre più complessi e interdisciplinari possono essere svolti meglio assieme;
- il confronto delle percezioni soggettive dei singoli è fonte di creatività;
- in gruppo determinati lavori possono essere svolti con più efficienza.

Svantaggi:
- dispendio di tempo per l'organizzazione del lavoro;
- richieste troppo elevate nei confronti dei singoli partecipanti;
- rischio di competizione anziché di cooperazione.

Fattori di successo del lavoro di gruppo

- Il gruppo ha un obiettivo comune.
- Il gruppo definisce le regole della collaborazione.
- I membri del gruppo comunicano fra loro.
- I conflitti sono riconosciuti e le soluzioni sono affrontate in gruppo in modo costruttivo.
- Le capacità e abilità dei membri del gruppo sono messe a profitto.
- I membri del gruppo si sostengono reciprocamente.
- Lo scambio di informazioni è regolato e funziona.
- I membri del gruppo si accettano a vicenda.

© 2024 CSFO, Berna

Lavorare in gruppo – diverse possibilità

La forma del lavoro di gruppo dipende dall'impostazione del problema:

- Compiti singoli
  La prestazione del gruppo corrisponde alla somma delle prestazioni dei singoli membri. Non si tratta quindi di un vero e proprio lavoro di gruppo, ma piuttosto della somma di lavori individuali. Il pericolo che singoli membri non partecipino è grande.
- Compiti interdipendenti
  Nella realizzazione del compito, le persone in formazione dipendono direttamente le une dalle altre. Un lavoro lento o consegne non comprese correttamente possono pregiudicare o rendere impossibile la realizzazione dell'obiettivo. Il pericolo di conflitti o di disinteresse è grande.
- Compiti non interdipendenti
  I membri del gruppo lavorano in modo indipendente l'uno dall'altro. La prestazione del gruppo corrisponde spesso alla prestazione della persona più competente.
- Compiti combinati
  Dipendono dal modo in cui i membri del gruppo coordinano le loro attività. Ogni membro sviluppa un sapere e un saper fare speciali e li trasmette agli altri. Con l'intero saper fare il gruppo lavora a un compito e raggiunge un risultato ottimale. Così si consegue una reale cooperazione.

Organizzazione efficace del lavoro in gruppo

- Scegliere un compito adatto.
- Costituire gruppi da tre a sei persone. Un'elevata eterogeneità, quindi un gruppo formato da membri dalle capacità molto diverse, è vantaggiosa.
- Suddividere il lavoro in parti ragionevoli, adeguate ai diversi membri del gruppo.
- Dare a ogni persona la responsabilità di una parte.
- Determinare il tempo a disposizione per l'elaborazione individuale del lavoro assegnato.
- Scambiare in gruppo le conoscenze acquisite e pianificare il proseguimento comune del lavoro.

Durante il lavoro di gruppo, il formatore è a disposizione dei singoli membri del gruppo e vigila sull'avanzamento dei lavori. Viene valutato sia il prodotto finale sia il processo di lavoro.

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

4.8. Dirigere e motivare

Le persone che affrontano con motivazione il loro lavoro forniscono buone prestazioni e intrattengono anche relazioni buone e stabili con il loro ambiente e i superiori.
La mancanza di motivazione nasce soprattutto quando le persone in formazione o i collaboratori non sanno esattamente qual è il loro compito oppure quando lo ritengono noioso. A volte un lavoro può rivelarsi interessante già di per sé, ma se come compito singolo è piuttosto noioso, può essere reso più interessante se visto e inteso, ad esempio, come parte della propria formazione o di un progetto più esteso.

Fattori che influenzano la motivazione

- Il valore accordato al successo
  Le persone persuase dell'importanza del successo del loro lavoro tentano di ottenere buoni risultati.
- La percezione della propria competenza
  Ogni persona normalmente sa stimare abbastanza bene le proprie competenze (professionali, sportive, sociali). La percezione della propria competenza rafforza l'autostima e rappresenta il motore della motivazione.
- La sensazione di essere efficiente
  La sensazione di essere efficiente è legata ad ogni lavoro. In questo, il confronto con la concorrenza o con altre persone assume un grande ruolo e relativizza l'autovalutazione.
- Motivi per l'impegno personale
  Perché una persona in formazione si impegni, ci sono due ragioni principali:
  - gli obiettivi di padronanza (ad esempio essere capaci di assemblare qualcosa senza difficoltà). Le persone in formazione che pongono al centro questo aspetto, orientano il proprio impegno verso le strategie e il processo di apprendimento.
  - gli obiettivi di rendimento (essere il migliore).
    Queste persone in formazione preferiscono la competizione e la dimostrazione della loro superiorità.
- L'interesse
  L'interesse sussiste e rimane relativamente stabile quando la persona in formazione è entusiasta del contenuto di un compito affidatole.

  L'interesse può però anche riferirsi al contesto nel quale si svolge un'attività, aumentando o diminuendo a seconda del modo in cui è presentato il compito.

(Si veda la lista di spunta «Promuovere e curare la motivazione»).

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

Promuovere e curare la motivazione

Un compito centrale dei formatori consiste nel promuovere e curare la motivazione delle persone in formazione. I fattori seguenti possono aiutare a sviluppare la motivazione di giovani specialisti:

✕	Fattori di motivazione
	Dare informazione chiare Un'informazione chiara, che precisa anche il contesto di un lavoro, contribuisce a farne comprendere senso e scopo. L'informazione deve essere precisa, corrispondere alle circostanze e, se necessario, essere ripetuta. Essa dovrebbe comprendere gli elementi seguenti: • l'oggetto della formazione • gli obiettivi del processo di lavoro • la durata e le scadenze • la valutazione
	Offrire delle scelte È molto motivante se la persona in formazione – nella misura del possibile – può scegliere fra diversi compiti quello che più le interessa.
	Trasmettere l'utilità del processo di lavoro Niente è più demotivante del lavoro il cui senso non è riconosciuto e compreso. È dunque importante che la persona in formazione conosca e comprenda il contesto del proprio compito.
	Sostenere la persona in formazione nella definizione dei propri obiettivi La persona in formazione è molto motivata sa fissare i propri obiettivi e confrontarli alla fine del lavoro con i risultati ottenuti.
	Proporre attività significative Quanto più la persona in formazione percepisce l'importanza del suo lavoro per l'azienda, tanto più è motivata a raggiungere gli obiettivi fissati. Se la portata del lavoro o l'effetto del successo o dell'insuccesso del lavoro sull'azienda sono percepiti, la motivazione sale.
	Variare le attività La noia nasce dalla monotonia. Un buon piano di formazione prevede una molteplicità di attività e compiti.
	Rafforzare la fiducia in se stessi Ogni volta che i formatori professionali lodano in un colloquio professionale la qualità del lavoro o del comportamento, rafforzano la fiducia che la persona in formazione ha in sé e quindi la possibilità di successo, perché il successo genera successo e 'insuccesso genera insuccesso. La cosa più efficace per i formatori è dare loro stessi il buon esempio, motivando così al meglio i collaboratori e le persone in formazione.

© 2024 CSFO, Berna

Teil Partie Parte **A**

Kapitel
Chapitre
Capitolo **5**



A 5. Fine della formazione

5.1. Preparare le persone in formazione alla procedura di qualificazione 167

5.2. Certificato di lavoro relativo alla formazione 170

LISTA DI SPUNTA

• Il certificato di lavoro relativo alla formazione 174

5.3. Formazione professionale di base, e poi? 175

LISTA DI SPUNTA

• Fine della formazione professionale di base 179

5. Fine della formazione

5.1. Preparare le persone in formazione alla procedura di qualificazione

Tutte le persone in formazione sono tenute a presentarsi alla procedura di qualificazione prevista dall'ordinanza relativa alla professione in questione. Superando la procedura di qualificazione la persona dimostra di aver raggiunto gli obbiettivi e di soddisfare i requisiti necessari all'esercizio della professione.

Sostenere la persona in formazione durante tutta la formazione

La preparazione alla procedura di qualificazione deve avvenire sin dall'inizio della formazione professionale di base. Infatti, molte persone in formazione non sono abituate al fatto che i temi trattati sull'arco di tutta la formazione vengano esaminati solo alla fine, e devono quindi adattare la strategia dell'apprendimento alla nuova situazione. L'obiettivo della formazione professionale di base dev'essere affrontato e discusso tempestivamente; tutto l'impegno che la persona in formazione investe nella formazione tornerà utile alla procedura di qualificazione.
Le note della scuola professionale, come anche i colloqui semestrali in azienda (rapporto di formazione) fungono da base per fare il punto della situazione, grazie al quale sarà possibile individuare se sia necessario sostenere la persona in formazione nella tecnica dell'apprendimento e del lavoro, e se sia necessaria la frequenza di un corso di sostegno per le materie della scuola professionale in cui si presentano le maggiori difficoltà, e aiutare così la persona in formazione a sviluppare sicurezza nell'ambito professionale.

I formatori possono sostenere la persona in formazione nei seguenti modi:

- eseguendo dei colloqui regolari con la persona in formazione;
- aiutando la persona in formazione a trovare il modo migliore per studiare e discutere regolarmente la preparazione all'esame;
- allestendo insieme alla persona in formazione un piano dell'apprendimento e della preparazione all'esame;
- mettendosi a disposizione qualora la persona in formazione avesse delle domande o delle incertezze;
- rendendo possibile un'esercitazione variegata (ad esempio mettendo a disposizione compiti d'esame degli anni precedenti);
- mettendo a disposizione dei mezzi ausiliari per l'apprendimento (schede, CD-ROM, ecc.);
- organizzando degli esami di esercitazione per l'esame pratico in azienda;
- effettuando delle preparazioni all'esame per le materie professionali.

Fa parte della preparazione all'esame anche la documentazione dell'apprendimento. Gran parte delle ordinanze sulla formazione professionale di base prevede che la persona in formazione tenga una documentazione dell'apprendimento. A tale scopo la persona in formazione deve avere a disposizione il tempo necessario durante gli orari di lavoro. L'ordinanza sulla formazione professionale stabilisce se la documentazione dell'apprendimento può essere usata come strumento di consultazione durante l'esame del lavoro pratico.

Sostegno poco prima della procedura di qualificazione

L'azienda formatrice deve permettere alla persona in formazione di prepararsi per gli esami durante gli orari di lavoro, senza però dedurre nulla dal salario. Inoltre, se necessario, deve mettere a disposizione gratuitamente il posto, l'equipaggiamento e il materiale per la realizzazione del lavoro d'esame.

© 2024 CSFO, Berna

Iscrizione e costi

L'azienda formatrice è responsabile dell'iscrizione della persona in formazione alla procedura di qualificazione. Le eventuali spese o tasse per la procedura di qualificazione non sono a carico della persona in formazione.

Compensazione degli svantaggi

Durante l'apprendimento e la procedura di qualificazione della formazione professionale di base le persone in formazione portatrici di handicap non dovrebbero subire alcun svantaggio. Se la persona in formazione subisce una limitazione nell'apprendimento di una professione a causa di un handicap, l'autorità cantonale, su domanda dell'azienda formatrice, può concedere la compensazione degli svantaggi legati all'handicap. La compensazione degli svantaggi è subentrata alle agevolazioni agli esami. La compensazione viene concessa secondo le necessità individuali provocate dall'handicap. Nonostante la compensazione degli svantaggi, la procedura di qualificazione deve soddisfare i requisiti richiesti dalla professione e non può falsare i risultati.

Se, nonostante i corsi di sostegno, il superamento della procedura di qualificazione è a rischio, la compensazione degli svantaggi legati all'handicap è concessa in caso di handicap fisico e di difficoltà di apprendimento come discalculia e dislessia (difficoltà matematica e linguistica). La domanda per la compensazione deve essere fatta al più tardi al momento dell'iscrizione all'esame; all'iscrizione devono essere allegati i vari certificati necessari rilasciati dagli specialisti competenti (medici, ecc.).

Promemoria CSFO «Dislessia e discalculia» e «Compensazione degli svantaggi per persone con handicap nella formazione professionale» –> www.formazioneprof.ch/promemoria

Organizzazione

L'organizzazione della procedura di qualificazione varia da Cantone a Cantone ed è di competenza dell'ufficio cantonale della formazione professionale, della commissione d'esame o delle organizzazioni del mondo del lavoro. Gli esami sono condotti e valutati dai periti, ovvero da professionisti qualificati con una certa esperienza o docenti delle scuole professionali, designati dagli organi d'esame competenti, nominati dall'autorità cantonale e preparati al loro incarico.

Note

I risultati ottenuti durante la procedura di qualificazione sono valutati con delle note che vanno dal 6 all'1; la nota migliore è 6, la peggiore è 1 e la sufficienza è raggiunta con il 4. Come note intermedie sono ammesse unicamente le mezze note (art. 34 cpv. 2 OFPr).

Per le scuole professionali e per i corsi interaziendali vale la seguente scala delle note:

Nota	Prestazione	
6	ottima	
5	buona	sufficiente
4	sufficiente	
3	debole	
2	molto debole	insufficiente
1	inutilizzabile	

Al momento della procedura di qualificazione, i professionisti affermati attestano se le giovani leve hanno le competenze necessarie all'esercizio della professione. Superando la procedura di qualificazione i giovani ottengono una qualifica riconosciuta.

© 2024 CSFO, Berna

Reclamo

Nel caso che la persona in formazione non abbia superato la procedura di qualificazione, può essere inoltrato reclamo.
L'istanza di reclamo varia da Cantone a Cantone. Per poter inoltrare reclamo presso la commissione d'esame, l'interessato deve redigere un'istanza con la relativa motivazione. È quindi raccomandato visionare i lavori d'esame prima di inoltrare reclamo affinché la motivazione sia sufficiente.

Ripetizione

Nel caso di bocciatura è possibile ripetere l'esame una seconda volta. Le singole parti della procedura di qualificazione possono essere ripetute al massimo due volte.

Il contratto di tirocinio scade al termine della durata contrattuale. Se le persone in formazione vogliono ripetere un esame bocciato, l'azienda formatrice può prolungare il contratto; si tratta di una soluzione ragionevole che aumenta le probabilità di superamento dell'esame ripetuto. In genere vanno ripetute unicamente le parti della procedura di qualificazione valutate insufficienti.

Certificato delle competenze per la formazione professionale di base biennale CFP

Chi, pur ripetendo la procedura di qualificazione, non riesce a conseguire il certificato al termine della formazione, ha diritto all'attestazione individuale delle competenze. A questo fine sono determinanti le competenze definite nel piano di formazione. Il certificato delle competenze completa il certificato di lavoro relativo alla formazione, comprende le competenze acquisite, designa il livello di apprendimento raggiunto alla fine della formazione e riassume tutte le valutazioni che sono state effettuate dall'azienda formatrice durante la formazione.

La Conferenza svizzera degli uffici della formazione professionale CSFP, in collaborazione con le relative associazioni professionali, ha elaborato un certificato delle competenze standardizzato. Tale formulario è di carattere vincolante, dato che riprende sia lo stemma della CSFP che quello dell'organizzazione del mondo del lavoro in questione. L'azienda formatrice compila e firma il certificato delle competenze.

I formulari e gli esempi dei certificati delle competenze si trovano su –> www.formazioneprof.ch/centrodownload

© 2024 CSFO, Berna

5.2. Certificato di lavoro relativo alla formazione

Alla fine del rapporto di lavoro, come ogni lavoratore, anche la persona in formazione ha diritto a un certificato redatto dal datore di lavoro. Questo documento deve indicare la natura della professione appresa e la durata della formazione professionale di base (art. 346a CO). Su richiesta della persona in formazione o del suo rappresentante legale, il certificato può comprendere anche le capacità, le prestazioni e la condotta della persona in formazione. Molte aziende inseriscono queste informazioni nel certificato anche senza che venga loro fatta una richiesta specifica.

Nonostante la persona in formazione, dopo aver superato la procedura di qualificazione, ottenga già un attestato o un certificato federale rilasciato dal Cantone, l'azienda formatrice è tenuta a redigere un certificato di lavoro relativo alla formazione.

I rapporti di formazione regolarmente compilati e discussi insieme alla persona in formazione fungono da base per la stesura di tale certificato. Grazie ai rapporti di formazione, si possono infatti vedere le prestazioni, le competenze e la condotta rilevati durante l'intera formazione professionale di base.

Un certificato di lavoro relativo alla formazione deve essere veridico e benevolo. Va redatto cominciando con le esperienze positive fatte con la persona in formazione, senza usare messaggi nascosti o in codice. Gli aspetti negativi relativi alla condotta o alle prestazioni vengono riprese nel certificato solo quando hanno segnato la maggior parte o tutto il periodo della formazione professionale. Durante la stesura del certificato non bisogna dimenticare di avere a che fare con dei giovani, che nel periodo della formazione hanno subito molti cambiamenti anche al di fuori della formazione: sono diventati maggiorenni, si sono innamorati, e forse sono stati delusi, hanno imparato a guidare, hanno fatto le prime esperienze con l'alcol, hanno dovuto cominciare a prendersi le proprie responsabilità in molti campi e si stanno trasformando in persone autonome.

Per chi cerca un posto di lavoro, ogni certificato di lavoro rappresenta una referenza importante. Inoltre, il certificato di lavoro relativo alla formazione è l'unica referenza, oltre all'attestato federale di capacità o al certificato di formazione pratica, che le persone in formazione possono presentare non appena finita la formazione. Il certificato di lavoro relativo alla formazione dovrebbe essere consegnato al più tardi l'ultimo giorno di lavoro.

Nel caso in cui la persona in formazione non potesse continuare a lavorare in azienda dopo la formazione professionale, le si dovrebbe consegnare un certificato intermedio che potrà presentare al momento della ricerca di un nuovo lavoro. Il contenuto del certificato intermedio non si differenzia molto dal certificato di lavoro; comprende la natura delle attività e dei compiti principali eseguiti dalla persona in formazione, le sue competenze, le prestazioni e la condotta. Il certificato intermedio, alla fine della formazione, può essere completato con le informazioni mancanti (ad esempio con i risultati della formazione professionale) e diventare così il certificato di lavoro relativo alla formazione.

Per la stesura di un certificato di lavoro si può ricorrere ai seguenti documenti:

- due **esempi di certificati di lavoro** (si vedano gli esempi seguenti) e altri esempi di varie professioni (www.formazioneprof.ch/centrodownload)
- **lista di spunta** con i punti più importanti che dovrebbero essere presentati nel certificato (si veda alla fine del capitolo)
- **certificato di lavoro tipo, relativo alla formazione** in formato word che può essere adeguato a seconda delle necessità individuali (www.formazioneprof.ch/centrodownload).

© 2024 CSFO, Berna

Il certificato di lavoro relativo alla formazione

Il certificato di lavoro relativo alla formazione può èssere strutturato come segue:

1. - Generalità e attinenza - professione e durata della formazione professionale di base - indicazione se l'esame finale è stato superato con buoni risultati		
2. Indirizzo della formazione con eventuale indicazione su attività particolari		
3. Valutazione		
- delle competenze professionali/ nozioni professionali	>	qualità del lavoro e prestazioni
- delle competenze metodologiche/ della condotta professionale	>	metodo di lavoro
	>	indipendenza, affidabilità, impiego dell'attrezzatura dell'azienda e del materiale/ambiente
- delle competenze sociali delle competenze personali e della condotta	>	collaborazione, lavoro nel team, comportamento nei confronti dei collaboratori, motivazione
4. Valutazione generale delle prestazioni: un certificato di lavoro relativo alla formazione deve essere veridico e benevolo. Si stende il certificato cominciando con le esperienze positive fatte con la persona in formazione, non usando messaggi nascosti o in codice. Gli aspetti negativi relativi alla condotta o alle prestazioni vengono riprese nel certificato solo quando hanno segnato la maggior parte o tutto il periodo della formazione professionale. Se non vi è alcun motivo per elogiare la persona, si commenta brevemente e in modo generale il lavoro svolto.		
5. Indicazione sulla fine della formazione o sull'impiego in azienda anche dopo la formazione professionale di base		
6. Ringraziamenti, rammarico e auguri per il futuro		
7. Data del certificato		
8. Firma dell'estensore dell'azienda formatrice		

Il certificato di lavoro relativo alla formazione deve essere in buon italiano e ben impaginato. Viene consegnato al più tardi durante il colloquio finale di lavoro.

© 2024 CSFO, Berna

Esempio dalla pratica

CARTA INTESTATA

Certificato di lavoro relativo alla formazione

..... (Cognome, nome), nato il ....., di .....,
dal ..... al ..... ha conseguito la formazione di disegnatore-metalcostruttore AFC presso la nostra azienda.

Il piano di formazione individuale è stato allestito in base al piano di formazione Disegnatore-metalcostruttore/Disegnatrice-metalcostruttrice AFC della SEFRI e dell'Unione svizzera del metallo USM.
..... (Cognome e nome) è stato introdotto nei vari lavori di costruzione del mestiere, inoltre, al computer, è stato istruito soprattutto nell'uso del programma CAD (AutoCAD). Ha acquisito delle esperienze in particolar modo negli ambiti delle facciate in metallo, delle porte antincendio, finestre e porte alu, nonché nella metalcostruzione in generale.

Durante il lavoro ha acquisito molte conoscenze nella lavorazione di lamiera e dei profili. Durante i quattro anni di formazione, ha fatto uno stage in officina, di cinque mesi; ha quindi potuto partecipare ai lavori nei vari reparti di fabbricazione, nonché di montaggio.

..... (Cognome, nome) ha frequentato regolarmente la scuola professionale e ha superato l'esame finale. Le sue competenze professionali nella metalcostruzione e le conoscenze di CAD e informatiche (windows XP, word/exel, proALPHA, M5), sono una base solida per la carriera professionale.

Il suo comportamento nei confronti dei superiori e dei colleghi di lavoro, nonché delle altre persone in formazione è sempre stato corretto.

Ci auguriamo che ..... (cognome, nome) con questa opportunità di lavoro quale metalcostruttore nel reparto pianificazione che terminerà a fine ..... possa mettere a frutto quanto imparato. Ciò gli permetterà di sviluppare il suo grande potenziale e progredire anche nell'affidabilità. Siamo molto lieti del fatto che abbia deciso di iscriversi ai corsi di maturità professionale, facendo così un primo passo verso la formazione continua. Auguriamo a ..... (cognome, nome), che possa impegnarsi al massimo, con costanza e serenità, nella strada intrapresa.

Esempio SA

....
Direttore del reparto facciate formatore

..... (Luogo), il ..... (data)

© 2024 CSFO, Berna

Esempio dalla pratica

CARTA INTESTATA

Certificato di lavoro relativo alla formazione

…… (Cognome, nome), nata il ……, di ……, dal …… al …… ha conseguito la formazione professionale di base di logistica AFC presso la nostra azienda.

Il piano di formazione individuale è stato allestito in base al piano di formazione Logisitco/Logistica AFC della SEFRI e dell'Associazione Svizzera per la formazione professionale in logistica (ASFL) e la guida metodica tipo dell'ASFL.
…… (Cognome, nome) è stata introdotta nei vari lavori presenti nel magazzino della nostra sezione di ricezione delle merci, e formata al personal-computer.

Fanno parte degli ambiti della formazione:
- ricevere la merce e registrarla nel sistema
- stoccare la merce
- cambiare di posto e fare l'inventario del materiale
- preparare e commissionare la merce
- usare gli ausiliari, come il carrello elevatore e gru
- imballare e caricare la merce

…… (Cognome, nome) ha frequentato regolarmente la scuola professionale e ha superato l'esame finale con successo.

Abbiamo conosciuto …… (cognome, nome) come persona in formazione affidabile e autonoma. Siamo sempre stati soddisfatti dei lavori da lei svolti.
…… (Cognome, nome) ha sempre dimostrato interesse e ha eseguito la mole di lavoro assegnatale in modo appropriato, rivelandosi costante e resistente al carico. Le competenze professionali acquisite le ha sempre applicate in modo efficiente e si è dimostrata cosciente del lato economico dell'attività.

…… (Cognome, nome) si è integrata molto bene nel gruppo, mostrandosi aperta alla critica e avendo un buon orientamento ai clienti. Nei confronti dei superiori, dei colleghi e delle altre persone in formazione si è sempre dimostrata disponibile e con un atteggiamento impeccabile.

Siamo lieti che in seguito alla formazione abbiamo potuto offrirle il posto di addetta alla logistica desiderato. Le auguriamo un buon inizio nella vita professionale, buona fortuna e in bocca al lupo per il futuro.

Esempio SA

…… Direttore settore logistica

…… formatore

…… (Luogo), il …… (data)

© 2024 CSFO, Berna

Il certificato di lavoro relativo alla formazione

I punti 1, 2 e 10 sono obbligatori per l'attestato di lavoro relativo alla formazione.
Su richiesta della persona in formazione, l'azienda è tenuta a inserire anche informazioni relative alle abilità, alle prestazioni e al comportamento della persona in formazione, questa forma più esaustiva si chiama certificato di lavoro relativo alla formazione.

✕	Struttura del contenuto
1	(Cognome, nome), nato/a il (data di nascita), di (attinenza), dal (data) al (data) ha conseguito la formazione di (professione) presso la nostra azienda.
2	**Il piano di formazione individuale si è basato su …** Durante la formazione professionale di base ……ennale, (cognome, nome) è stato formato nei seguenti campi operativi: **Campo operativo 1** (o seguendo la cronologia degli anni di formazione) • …… • …… • …… • …… **Campo operativo 2** (o seguendo la cronologia degli anni di formazione) • …… • …… • …… • …… **Campo operativo 3** (o seguendo la cronologia degli anni di formazione) • …… • …… • …… • ……
3	**Competenze professionali** (abilità)
4	**Competenze metodologiche** (approccio al lavoro)
5	**Competenze sociali e personali** (condotta)
6	**Impegno supplementare, nozioni particolari**
7	Riconoscimento della persona
8	Conclusioni
9	Auguri per il futuro
10	Luogo e data Azienda Firma 1, nome e funzione Firma 2, nome e funzione

Formulario per la stesura del certificato di lavoro relativo alla formazione in formato word –> www.formazioneprof.ch/centrodownload

© 2024 CSFO, Berna www.formazioneprof.ch

5.3. Formazione professionale di base, e poi?

Il formatore dovrebbe cominciare a pensare al futuro della persona in formazione abbastanza presto e aiutarla ad accedere a quello che seguirà, assistendola nella stesura delle candidature, nella ricerca di lavoro, nella ricerca di materiale informativo relativo alle possibili formazioni continue, agli stage all'estero o ad altre offerte transitorie.

Entrata nel mondo del lavoro e carriera professionale
Molti giovani qualificati, prima o poi, dopo la formazione professionale di base, vogliono allargare il loro orizzonte. Oggi è normale che questo avvenga anche al di fuori dalla professione appresa.

La persona in formazione dovrebbe essere informata quanto prima se potrà continuare a lavorare in azienda anche dopo la formazione o se ciò non sarà possibile. Se la persona non potrà essere impiegata presso l'azienda formatrice, questa deve consegnarle un certificato di lavoro intermedio, di modo che la persona in formazione possa procedere con la ricerca di lavoro. L'azienda formatrice redige comunque un certificato di lavoro relativo alla formazione (si veda il capitolo A 5.2.).

Sostegno nella ricerca di lavoro
Durante la ricerca di lavoro, la persona in formazione deve poter contare sul sostegno del formatore. Un compito importante è fungere da referenza. Il formatore è l'unica referenza che la persona in formazione possa avere in materia di esperienza professionale; è quindi molto importante che il formatore, di fronte a un eventuale datore di lavoro, valuti la persona in formazione con sincerità, ma anche con benevolenza, e che sottolinei i suoi punti forti.

Le persone informazione hanno le seguenti possibilità:

- Scuole e associazioni professionali
  Le scuole professionali e le organizzazioni del mondo del lavoro dispongono di materiale informativo importante per la transizione tra la formazione e il mondo del lavoro.
- Offerte degli enti del mercato del lavoro
  Gli enti del mercato del lavoro aiutano chi cerca lavoro. La piattaforma www.area-lavoro.ch comprende molte informazioni sulla ricerca di lavoro, i link di varie borse, sia pubbliche che private, di posti di lavoro e altre indicazioni importanti.
- Fare uso dei contatti
  La persona in formazione può informare parenti, amici, colleghi, fornitori e clienti dell'azienda formatrice di essere alla ricerca di un posto di lavoro.
- Leggere gli inserti
  Nei quotidiani, nei settimanali e nelle riviste settoriali si trovano regolarmente delle offerte di lavoro. Inoltre esistono molti portali internet specializzati. Le aziende e le istituzioni pubbliche, spesso pubblicano i posti vacanti sui propri siti internet.
- Inserire il proprio profilo su una piattaforma internet
  La persona in formazione può far uso del networking basato su internet inserendo il proprio profilo nelle piattaforme competenti.
- Iscriversi presso un ufficio di collocamento
  Gli uffici di collocamento fanno da tramite tra le aziende con un posto vacante e chi cerca lavoro. Per chi cerca lavoro il servizio è gratuito.

© 2024 CSFO, Berna

- Cercare un posto di lavoro all'estero
  Grazie agli accordi bilaterali avvenuti tra la Svizzera e l'UE, per i cittadini svizzeri è diventato più facile trovare un posto di lavoro nei paesi UE e AELS. Sul sito dell'Ufficio federale della migrazione si trovano informazioni utili sui soggiorni all'estero e sull'emigrazione in tutto il mondo.
- Supplementi ai certificati, utili per cercare un lavoro all'estero o presso una ditta estera
  I supplementi ai certificati sono dei documenti supplementari rilasciati per la formazione professionale di base. Essi contengono informazioni sul titolo conseguito e aiutano i datori di lavoro svizzeri e stranieri a valutare le competenze specifiche del titolare. Inoltre i supplementi ai certificati indicano a quale livello del Quadro nazionale delle qualifiche per la formazione professionale (QNQ FP) e del Quadro europeo delle qualifiche (QEQ) corrispondono i singoli titoli. I titolari di un attestato federale di maturità professionale possono richiedere un certificate supplement (si veda: www.supplementrpf.ch).

Aiuto nella candidatura

I formatori possono aiutare le persone in formazione, ad esempio, valutando con loro il dossier previsto per la candidatura. In questo caso si deve prestare particolare attenzione alla lingua, che sia usata correttamente, e alla presentazione grafica. Il dossier, se non richiesto diversamente, deve comprendere: una lettera di presentazione, un curriculum vitae completo, una copia del certificato di lavoro relativo alla formazione o un certificato intermedio e un elenco delle referenze (formatore, insegnante della scuola professionale, ecc.), con indirizzo e numero di telefono. Le referenze possono anche venir presentate in occasione del colloquio di lavoro. Se la persona in formazione viene invitata a un colloquio di lavoro, essa ha il diritto di assentarsi dall'azienda formatrice durante l'orario di lavoro. L'azienda formatrice ha però il diritto di richiedere che le ore di assenza vengano recuperate in un secondo momento.

Stage aperti ai titolari di una formazione

- Stage professionale
  I giovani accumulano esperienze professionali al di fuori dall'azienda formatrice e approfondiscono così le nozioni professionali. In genere uno stage professionale ha una durata di sei mesi. Il collocamento avviene tramite gli uffici regionali di collocamento URC o l'ufficio del lavoro cantonale.
- Stage di formazione
  I giovani professionisti, una volta finita la formazione, possono approfondire le proprie nozioni presso un'azienda o un ufficio, aumentando così le loro opportunità sul mercato del lavoro. Il collocamento avviene tramite gli uffici regionali di collocamento URC o l'ufficio del lavoro cantonale.
- Stage all'estero
  La Svizzera ha stipulato accordi relativi agli stage con vari paesi. Grazie a questi accordi i giovani professionisti che hanno concluso una formazione di una durata minima di due anni, se trovano un posto di lavoro, ricevono un premesso di lavoro di un massimo di 18 mesi.

Le vie scolastiche che possono intraprendere i giovani professionisti

- Maturità professionale o seconda formazione professionale di base
  Chi ha concluso una formazione professionale di base con attestato federale di capacità può seguire, ad esempio, un corso di maturità professionale a tempo pieno o una seconda

 © 2024 CSFO, Berna

formazione professionale di base. Chi invece ha concluso una formazione professionale di base biennale con certificato di formazione pratica può seguire una formazione professionale triennale o quadriennale, eventualmente abbreviata, con attestato federale di capacità.

- Formazione professionale superiore
  Chi ha concluso una formazione professionale di base con attestato federale di capacità, può, tra l'altro, seguire una scuola specializzata superiore o conseguire l'esame federale di professione.
- Scuole universitarie professionali
  I titolari di un attestato di maturità professionale hanno il diritto di accedere direttamente a una scuola universitaria professionale che segue l'indirizzo della maturità. Inoltre hanno la possibilità di fare un esame complementare «maturità professionale – scuole universitarie» per accedere alle università o alle scuole politecniche in Svizzera.

Coordinare la professione e il servizio militare

Le persone in formazione soggette al servizio militare devono confrontarsi con la scuola reclute e a volte questo avviene prima della fine della formazione. L'interruzione della formazione è però sconsigliata e sarebbe da evitare. L'esercito svizzero offre la possibilità di seguire il servizio militare in una volta sola (servizio in ferma continua).

La carriera militare permette di ampliare le proprie competenze; la formazione dei quadri militari porta a certificati riconosciuti al di fuori dell'esercito (si veda nell'appendice «&»).

Altre possibilità

I giovani professionisti hanno inoltre la possibilità di accettare un'offerta di lavoro temporanea, di lavorare come freelance, di fondare un'azienda o di muoversi verso altri orizzonti professionali. L'importante è che il periodo senza lavoro dopo la formazione venga impiegato nel modo migliore.

Sostegno in caso di bocciatura all'esame finale

Se la persona in formazione non ha superato l'esame finale o se ne ha bocciata una parte, il rapporto di tirocinio può essere prolungato di un anno. L'ufficio cantonale della formazione professionale dovrà verificare quali parti dovranno effettivamente essere ripetute (se quelle scolastiche o quelle aziendali). In caso di prolungamento i nuovi accordi contrattuali dovranno essere sottoposti all'ufficio cantonale della formazione professionale per l'approvazione, in caso contrario il rapporto di tirocinio non varrà come prolungato.

Vi è anche la possibilità che l'azienda formatrice impieghi la persona in formazione con un contratto di lavoro (in genere con un salario ridotto), per far sì che la persona in formazione possa ripetere l'esame finale o le singole parti della procedure di qualificazione.

Sostegno in caso di disoccupazione

Se la persona in formazione non dovesse trovare un lavoro, ha diritto alle indennità di disoccupazione, ed è importante che si iscriva il più presto possibile all'ufficio regionale di collocamento (URC) o che lo segnali al comune in cui abita. L'ufficio di collocamento aiuterà la persona in formazione a cercare lavoro.

Le aziende possono facilitare l'inserimento nel mondo professionale delle persone in formazione

Gli enti del mercato del lavoro hanno elaborato varie offerte per le aziende formatrici. Esse possono ad esempio proporre dei posti di stage. Grazie agli stage, chi ha appena concluso una formazione o chi non dispone di una grande esperienza professionale, ha la possibilità di inserirsi

 © 2024 CSFO, Berna

attivamente nel mercato del lavoro. L'assicurazione contro la disoccupazione si prende carico di una parte del salario per un tempo determinato. Offrendo degli stage, l'azienda formatrice ha inoltre occasione di inserire dei futuri collaboratori, nelle attività dell'azienda e di approfittare del loro know-how. Ulteriori informazioni a proposito si trovano presso gli enti del mercato del lavoro.

Il materiale informativo relativo al periodo dopo la formazione professionale di base viene messo a disposizione da varie istituzioni e autorità (si veda nell'appendice «&»).

© 2024 CSFO, Berna

Fine della formazione professionale di base

✕	Alla fine della formazione professionale tenere conto dei seguenti punti	
	Certificato di lavoro relativo alla formazione e certificato intermedio	Al più tardi, durante l'ultimo giorno di lavoro, la persona in formazione dovrebbe ottenere il certificato di lavoro relativo alla formazione. È possibile consegnare un certificato intermedio prima della fine della formazione, per facilitare la ricerca di lavoro.
	Giornate di vacanza	Le giornate di vacanza devono essere state prese prima della fine della formazione. Le persone in formazione hanno diritto a prendere le vacanze residue durante l'ultimo mese della formazione.
	Ore di malus/ di bonus	Le ore di malus o di bonus devono essere compensate prima della fine della formazione, sia a ore, sia con l'ultimo salario.
	Articoli appartenenti all'azienda	L'ultimo giorno di lavoro la persona deve consegnare gli abiti di lavoro, le chiavi, i badge e tutti gli articoli e gli attrezzi puliti e completi.
	Conoscenze aziendali	Se le persone in formazione non hanno diritto di diffondere le conoscenze aziendali, ciò deve essere dichiarato per iscritto all'inizio della formazione, nel contratto di tirocinio o in un contratto supplementare. Alla fine della formazione è solo opportuno ricordare gli accordi alla persona in formazione.
	Congedo	È pianificato il congedo? Come? Chi deve essere informato?
	Regalo d'addio	La persona in formazione congedata riceve un regalo d'addio? Chi lo organizza?
	Dati del personale	I dati del personale in genere devono essere conservati 10 anni.
	Proroga del contratto di tirocinio	Se la persona in formazione è stata assente per malattia per un lungo periodo o se non ha superato alcune parti della procedura di qualificazione, il rapporto di tirocinio può essere prorogato. In questo caso il contratto di tirocinio deve essere aggiornato e riapprovato dall'ufficio della formazione professionale.
	La persona in formazione viene assunta presso l'azienda formatrice	Se la persona in formazione viene assunta presso l'azienda formatrice deve essere stipulato il contratto di lavoro.

© 2024 CSFO, Berna