

## Competenze-Risorse (Co-Ri) del modulo FFA-D-M3

### Sviluppare la qualità dell'offerta formativa

<b>Competenza operativa: I/Le titolari del certificato di modulo valutano processi organizzativi e andragogici e gestiscono un sistema di quality management a lungo termine.</b>	
Competenze	Risorse
<p><b>Scegliere e adoperare sistemi di <i>quality management</i></b>          I responsabili di formazione scelgono sistemi di controllo qualità adeguati a una determinata situazione e adatti a livelli di valutazione diversi (offerte, processi d'apprendimento, processi amministrativi e organizzativi). Implementano misure atte ad assicurare la qualità, scelte o prescritte in modo coerente o si incaricano del monitoraggio e del coordinamento di questa implementazione.</p> <p><b>Sviluppare e valutare progetti per la valutazione di offerte formative</b>          I responsabili di formazione sviluppano progetti e strumenti di valutazione, tenendo conto di eventuali direttive e usanze istituzionali nonché degli <i>standard</i> dei sistemi di <i>quality management</i> applicati. Le valutazioni riguardano diversi livelli (<i>input, output, transfer</i> ecc.) e parametri (efficacia, valore aggiunto ecc.), sono mirate, efficaci e adeguate. I responsabili di formazione verificano periodicamente l'adeguatezza delle procedure e gli strumenti di valutazione e apportano le modifiche</p>	<p><b>Conoscenze</b> (riguardo al contesto, direttive, teorie, modelli e metodi)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Contesto di società</i>: orientamento nei settori della cultura, economia e società, tendenze attuali</li> <li>– <i>Sistema della formazione</i>: strutture della formazione e strutture della politica della formazione in Svizzera e in Europa, tendenze attuali</li> <li>– <i>Contesto della formazione</i>: strutture di contesti specifici (associazioni, OML organizzazioni del mondo lavorativo ecc.) particolarmente quelli in rapporto con delle strutture di formazione e qualificazione, tendenze e sviluppi attuali</li> <li>– <i>Condizioni quadro</i>: esigenze istituzionali e <i>standard</i> nonché obiettivi strategici a lungo termine</li> <li>– <i>Teorie e modelli</i>: Conoscenze di base della valutazione (livelli di valutazione, dati fissi e variabili, pertinenza dei dati ecc.), di sistemi di <i>quality management</i> (caratteristiche, esigenze, strumenti e <i>standard</i>), nozioni di base di <i>controlling</i> e indici budgetari importanti, teorie sulla generazione di valore aggiunto</li> <li>– <i>Metodi e procedimenti</i>: strumenti di rilevamento della soddisfazione dei clienti, dei risultati d'apprendimento e dei successi nel <i>transfer</i>, elaborazione di questionari e valutazione dei risultati</li> <li>– <i>Parametri e criteri di valutazione</i> riguardo a sistemi e strumenti di valutazione</li> </ul> <p><b>Abilità</b> (capacità cognitive, abilità pratiche, competenze relazionali)</p>

necessarie al loro miglioramento.

### **Gestire un controllo qualità a lungo termine**

I responsabili di formazione valutano periodicamente i risultati delle valutazioni e prendono misure di miglioramento. Nella definizione delle misure, vagliano i fattori in gioco (urgenza, fattori di successo, ripercussione sul sistema, costi ecc.) e sono in grado di motivare le priorità fissate.

### **Collaborare nell'ambito di progetti interistituzionali e in gremi professionali**

I responsabili di formazione collaborano in cooperazioni e progetti di sviluppo con altre organizzazioni o istituzioni. Si impegnano in progetti e iniziative che hanno l'obiettivo di favorire la formazione di base e la formazione continua nonché la partecipazione alla formazione degli adulti. Stabiliscono contatti con associazioni di categoria e/o d'interesse aziendale o lavorano attivamente in queste associazioni, in particolare nei gremi attivi nella formazione o che hanno legami diretti con i processi di formazione e di qualificazione. Partecipano a degli interventi nella politica della formazione e in processi di formazione dell'opinione.

- *Capacità cognitive*: classificare sistemi di assicurazione qualità e valutare la loro adeguatezza in contesti specifici, pensare in sistemi e alternative, valutare dati di valutazione, classificarli e mettere delle priorità, interpretare informazioni e identificare le azioni necessarie da intraprendere, vagliare diverse opinioni e farsi una propria opinione
- *Procedimento*: seguire procedure e processi e documentarli conformemente a diverse esigenze, sviluppare e valutare strumenti di valutazione (p.es. rispetto alle finalità, agli *input* e ai risultati), valutare processi attraverso un'osservazione (partecipativa ed esterna), condurre studi efficaci sui clienti (presso partecipanti e committenti), pianificare delle ricerche statistiche e aggiornare delle statistiche, informarsi su un tema in modo mirato e misurato
- *Know-how didattico*: introdurre delle innovazioni nei processi e assicurarne il monitoraggio, informare e introdurre dei collaboratori
- *Capacità TIC*: rappresentare risultati d'inchiesta e statistiche (fogli elettronici, produzione di figure e grafici), ricerca efficace d'informazioni su Internet
- *Competenze relazionali ed empatiche*: motivare collaboratori ad assumere un atteggiamento orientato alla qualità, curare i contatti personali con colleghi e persone provenienti da altri contesti professionali, svolgere la propria funzione con flessibilità ed efficacia nella collaborazione sovra-istituzionale e verso l'esterno

### **Atteggiamenti**

- Gestione costruttiva degli insuccessi
- Procedura sistematica
- Trasparenza (p.es. nell'informazione interna all'organizzazione)
- Rigore (p. es. nell'uso di standard) bilanciato dall'uso del buon senso
- Assenza di pregiudizi e apertura (p. es. nella lettura e l'interpretazione di dati di valutazione)
- Atteggiamento di stima nei confronti di collaboratori, committenti e partecipanti alla formazione

- Consapevolezza delle proprie debolezze e atteggiamento chiaro verso i propri errori e quelli commessi da altri
- Orientamento alla qualità