

Descrittivo di modulo FFA-D-M3

Sviluppare la qualità dell'offerta formativa

Competenza operativa

Il/Le titolari del certificato di modulo valutano processi organizzativi e andragogici, e gestiscono un sistema di *quality management* a lungo termine.

Verifica delle competenze acquisite

Presentazione, con commento critico, di un dispositivo di valutazione per una misura formativa complessa, o di un sistema di *quality management* per un settore dell'offerta formativa.

Collocazione

Il modulo FFA-D-M3 „Sviluppare la qualità dell'offerta formativa“ è uno dei moduli richiesti per accedere all'esame professionale superiore di responsabile di formazione (livello 3 del sistema modulare „Formazione per formatori“).

Requisiti

Il/Le partecipanti dovrebbero possedere le **conoscenze** seguenti (a un livello di approfondimento che corrisponde ai moduli AF-M2, AF-M3, AF-M4, AF-M5 del sistema modulare „Formazione per formatori“):

- Principi dei sistemi di *quality management* più diffusi e i loro standard riguardo all'organizzazione e all'amministrazione di corsi nonché riguardo alla qualità dell'insegnamento
- Nozioni relative ai processi organizzativi e amministrativi in connessione all'allestimento di un'offerta formativa
- Concetti di base del marketing nell'ambito della formazione
- Concetti di base dell'economia aziendale
- Conoscenze relative alla dinamica di gruppi e all'accompagnamento di processi

Dovrebbero ugualmente disporre delle **capacità** seguenti:

- Definire e visualizzare strutture e processi
- Gestire la complessità e adoperare il pensiero laterale
- allestire semplici dispositivi per valutare offerte formative e sviluppare gli strumenti relativi (p. es. questionari)
- fare calcoli a medio termine per offerte di formazione oppure per settori dell'offerta (calcolo dei costi totali)
- utilizzare in modo efficiente gli strumenti TIC, in particolare programmi per l'elaborazione di testi, per la produzione e gestione di fogli elettronici, e per la produzione di figure e grafici

Dovrebbero inoltre disporre di **esperienze pratiche** negli ambiti seguenti:

- Compiti amministrativi o responsabilità per la qualità di un settore dell'offerta formativa
- Implementazione di un sistema di *quality management*
- Sviluppo e/o implementazione di strumenti per la valutazione

Obiettivi

I/Le titolari del certificato di modulo

- sanno scegliere un sistema di controllo della qualità adeguato a una determinata situazione e adatto al livello di valutazione.
- sono in grado di implementare misure atti ad assicurare la qualità o di monitorare e coordinare queste misure
- sanno sviluppare progetti e strumenti di valutazione tenendo conto delle direttive e delle usanze istituzionali nonché degli *standard* dei sistemi di *quality management* applicati.
- sanno verificare l'adeguatezza dei dispositivi di valutazione, e migliorarli se necessario.
- sanno valutare i risultati di valutazioni e, dopo aver vagliato i fattori in gioco, definire delle misure di miglioramento motivando le proprie scelte e priorità.
- sono in grado di contribuire alla creazione e alla gestione di cooperazioni o di progetti di sviluppo nell'ambito della formazione, e di impegnarsi all'interno di gremi professionali che s'impegnano per lo sviluppo della qualità o per lo sviluppo della formazione in generale.

Durata

Il modulo comprende almeno 32,5 ore di corso e circa 65 ore di apprendimento autogestito (durata totale ca. 100 ore, corrispondono indicativamente a 3 ECTS). Il tempo di apprendimento autogestito (parzialmente guidato) comprende tutte le attività legate all'apprendimento, come per esempio letture di approfondimento, elaborazione delle verifiche delle competenze del modulo ecc. Questo può variare a secondo delle conoscenze e abilità precedentemente acquisite.

Riconoscimento

Il certificato di modulo è uno dei requisiti per l'ammissione all'esame professionale superiore per responsabili di formazione.

Validità del descrittivo di modulo

3 anni

Appendice al descrittivo di modulo (FFA-D-M3)

Contenuti del modulo

I contenuti elencati qui di seguito sono da considerare indicativi per gli istituti di formazione (cf. anche l'elenco delle competenze e delle risorse del modulo D-M3). Gli istituti di formazione dovrebbero concordare delle priorità con i loro partecipanti, oppure integrare altri contenuti specifici.

- Concetti di base della valutazione: livelli di valutazione, pertinenza e validità dei dati, dati fissi e dati variabili, ecc.
- Sistemi di *quality management*: filosofia alla base del sistema, caratteristiche, esigenze, strumenti e *standard* preferiti, adeguatezza a diversi contesti e situazioni
- Allestimento di dispositivi di valutazione per singole misure di formazione, per offerte di formazione permanenti o ripetute, per settori dell'offerta formativa
- Allestimento di questionari per il rilevamento della soddisfazione della clientela e per misurare il risultato dell'apprendimento e il successo del transfer, valutazione dei risultati ottenuti
- Teorie sulla generazione di valore aggiunto, cifre importanti e indici per il *controlling* finanziario
- Sviluppo di strumenti di valutazione e valutazione degli stessi, p. es. riguardo la loro adeguatezza, funzionalità, qualità dei dati ottenuti, *input* e risultato
- Management, a medio e lungo termine, dei dati risultati da inchieste e valutazioni
- Identificazione di bisogni di aumento della qualità e motivazione delle misure da prendere
- Introduzione di innovazioni e modifiche di processi e *standard*

Direttive per la verifica delle competenze acquisite

La verifica delle competenze in questo modulo comprende la documentazione, con commento critico, di un dispositivo di valutazione per una misura formativa complessa, o di un sistema di *quality management* per un settore dell'offerta formativa.

Valgono le **direttive** seguenti:

- L'oggetto del lavoro presentato può essere un dispositivo di valutazione sviluppato dalla persona candidata stessa, o un dispositivo in cui è stata coinvolta nella fase di progettazione o nell'implementazione.
- Il contesto sistemico e il ruolo della persona candidata devono essere esposti chiaramente.
- Il settore dell'offerta o la/le misura/e di formazione oggetto del dispositivo di valutazione devono essere presentati in forma concisa con tutti gli aspetti rilevanti.
- La situazione di partenza (p.es. mandato e/o il motivo per lo sviluppo del dispositivo, le condizioni quadro di cui tener conto) devono essere descritti in modo comprensibile e trasparente.

- I seguenti aspetti del dispositivo dovrebbero essere esposti e commentati:
 - Gli obiettivi globali dell'organizzazione per quanto riguarda la qualità
 - Il sistema di *quality management* in cui il dispositivo di valutazione si inserisce
 - Il dispositivo stesso, con eventuali ipotesi e obiettivi
 - Scelta degli strumenti
 - Difficoltà o resistenze prevedibili
 - Processo previsto per la valutazione dei dati ottenuti e opzioni per azioni o interventi successivi
 - Se già esistente: risultati e interpretazione dei risultati
 - Preventivo dei costi
- Il dispositivo di valutazione o di *quality management* va valutato da un punto di vista personale e la propria valutazione va motivata, eventualmente anche proponendo delle misure di miglioramento.

Il lavoro presentato sarà valutato in base ai **criteri** seguenti. La verifica è superata se tutti i criteri sono stati soddisfatti almeno negli aspetti principali.

- Sono state osservate le direttive.
- Il lavoro dimostra le abilità e gli atteggiamenti seguenti della persona candidata:
 - Inserire nel contesto sistemico le misure di garanzia della qualità
 - Presentare un dispositivo in maniera chiara e coerente
 - Valutare dispositivi per valutazioni con criteri chiari ed espliciti (adeguatezza, *input*/risultato, ecc.)
 - Scegliere, con criteri precisi (livelli e aspetti da valutare, adeguatezza, validità, ecc.), o valutare e/o adattare strumenti di valutazione
 - Presentare ed elaborare dati di inchieste o risultati di valutazioni
 - Calcolare i costi di misure di garanzia o sviluppo della qualità ed evidenziare il valore aggiunto generato
 - Prevedere difficoltà, resistenze o conflitti potenziali e gestire queste reazioni in modo proattivo
 - Integrare i risultati di valutazioni nel contesto più vasto di obiettivi e processi a lungo termine, identificare le priorità e proporre e motivare misure atte a migliorare la qualità
 - Stimolare i collaboratori a sviluppare un atteggiamento che valorizza la qualità
 - Procedere in modo sistematico e preciso
 - Apertura e spregiudicatezza (p. es. nell'interpretazione di risultati di valutazioni)
 - Stima nei confronti di collaboratori, committenti e partecipanti dei corsi di formazione
 - Consapevolezza dei propri punti deboli e atteggiamento chiaro verso gli errori propri e quelli commessi da altri.

Il lavoro presentato come verifica delle competenze acquisite sarà valutato dal responsabile di formazione o dal responsabile di modulo che deciderà se il lavoro soddisfa alle direttive e ai criteri stabiliti, e che farà un breve commento scritto.

Se il responsabile di formazione o il responsabile di modulo non accetta il lavoro presentato, la persona candidata può rielaborarlo e consegnarlo una seconda volta.

Qualora anche la seconda versione non fosse accettata, la persona candidata dovrà documentare e valutare un altro caso pratico.