

## 1. I compiti nella formazione professionale di base

I miei compiti più importanti e quelli del mio formatore

---

## 2. Le basi della formazione

Come funziona la formazione professionale, ordinanza sulla formazione professionale, Piano di formazione della mia professione

---

## 3. Profilo professionale e competenze operative

Profilo professionale della mia professione, visione d'insieme delle competenze operative (che sono parte della procedura di qualificazione)

---

## 4. Documentazione dell'apprendimento

Come tenere la documentazione dell'apprendimento, esempi di rapporti dell'apprendimento, i miei rapporti dell'apprendimento

---

## 5. Rapporti di formazione

Spiegazioni su significato e utilità del rapporto di formazione, i miei rapporti di formazione compilati

---

## 6. Azienda formatrice, contratto di tirocinio

Informazioni (prospetti, regolamenti ecc.) sulla mia azienda formatrice, il mio contratto di tirocinio

---

## 7. Stages

Liste di controllo per gli stages nei centri ABD

---

## 7. Corsi interaziendali (CI)

Certificato delle competenze, rapporti e altri documenti dei corsi interaziendali

---

## 8. Scuola professionale

Informazioni sulla scuola professionale, griglia delle lezioni, i miei certificati della scuola professionale

---

## 10. Procedura di qualificazione

Direttive per la procedura di qualificazione

---

## 11. Informazioni della Delegazione alla formazione I+D

---

## 10. Glossario

I termini principali della formazione professionale, Guida del tirocinio

## Registro / Panoramica

---

|  |  |
|--|--|
| <b>1. I compiti nella formazione professionale di base</b>   | In questa rubrica lei trova una breve descrizione dei suoi compiti principali, in quanto persona in formazione, e quelli del suo formatore.  |
| <b>2. Le basi della formazione</b><br>(ordinanza sulla formazione professionale e piano di formazione) | In questa rubrica vengono illustrati il piano di formazione e l'ordinanza sulla formazione professionale. Inserisca qui il piano di formazione o l'ordinanza sulla formazione professionale relativo alla sua professione.   |
| <b>3. Profilo professionale e competenze operative</b>   | Qui può inserire il profilo professionale della sua professione. In questa rubrica troverà quali competenze operative dovrà acquisire nella sua professione.   |
| <b>4. Documentazione dell'apprendimento</b><br>Guida alla documentazione dell'apprendimento            | La documentazione dell'apprendimento è un prezioso strumento ausiliario e di consultazione. I punti più importanti le vengono spiegati in breve e nella guida dettagliata vede come può concepire e organizzare i suoi rapporti dell'apprendimento. Conservi qui i suoi rapporti dell'apprendimento. |
| <b>5. Rapporti di formazione</b>   | In questa rubrica viene spiegato quale peso ha il rapporto di formazione e con quale frequenza viene compilato. Conservi qui anche i rapporti da lei compilati o quelli discussi con il suo formatore.   |
| <b>6. Azienda formatrice</b><br><br><b>Contratto di tirocinio</b>                                      | Qui vengono conservate tutte le informazioni (opuscoli, regolamenti) relativi all'azienda.<br>Qui viene conservato il contratto di tirocinio firmato da tutte le parti e approvato dall'ufficio della formazione professionale.  |
| <b>7. Stages</b>   | Alcune attività o ambiti specifici sono particolarmente presenti in aziende che si prestano allo svolgimento di stages esterni e consentono alle persone in formazione di acquisire le conoscenze mancanti.  |
| <b>8. Corsi interaziendali (CI)</b>  | In questa rubrica vengono conservati tutti i certificati di competenza (rapporti, giudizi) e anche tutti gli altri documenti (regolamento, direttive, programma, ecc.) relativi ai corsi interaziendali.   |
| <b>9. Scuola professionale</b>   | Tutti i giudizi e le pagelle della scuola professionale, dopo averli mostrati al formatore, vengono conservati in questa rubrica. Vi si possono inserire anche altri documenti come la griglia oraria o opuscoli della scuola.   |
| <b>10. Procedura di qualificazione</b>   | In questa rubrica vengono conservate le direttive e altri documenti importanti relativi alla procedura di qualificazione.  |
| <b>11. Informazioni della delegazione alla formazione I+D</b>  | Qui vi è spazio per informazioni della Delegazione alla formazione I+D e delle sue associazioni promotrici (BIS e AAS).  |
| <b>12. Glossario</b>   | Qui viene conservato il glossario con i termini principali della formazione professionale.   |

---

## **Introduzione per la persona in formazione**

### **Cara persona in formazione,**

le diamo il benvenuto nel mondo del lavoro! Durante la formazione professionale di base, che si terrà in tre luoghi di formazione: azienda formatrice, scuola professionale e corsi interaziendali, avrà occasione di raccogliere e redigere documenti che saranno da serbare in modo sensato e strutturato in un raccoglitore.

I brevi testi presenti nella panoramica del registro aiutano a serbare i documenti nella rubrica giusta.

La rubrica numero 4 comprende le istruzioni su come tenere la documentazione dell'apprendimento. Ai sensi dell'ordinanza sulla formazione professionale è obbligatorio tenere una documentazione dell'apprendimento. Per ulteriori informazioni rivolgersi al formatore in azienda.

Con i rapporti dell'apprendimento si documentano i lavori svolti, le competenze operative acquisite e le esperienze fatte, creando così un'opera di consultazione personale. Il formatore in azienda, in base a questa documentazione, vede l'andamento della formazione, l'interesse dimostrato per la professione e l'impegno personale. Può utilizzare i rapporti di apprendimento nel campo di qualificazione „lavoro pratico“ quale strumento ausiliario. Quanto meglio lei allestisce la documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni, tanto più utile le sarà durante l'esame. Dopo la formazione professionale di base i rapporti dell'apprendimento possono ancora tornarle utili: da consultare oppure come documenti personali da presentare nelle candidature.

Si prenda la sua libertà e si crei un raccoglitore personale – un biglietto da visita individuale!

Le auguriamo una formazione ricca e interessante, tanta tenacia e per finire un buon esito della formazione, anche grazie alla Documentazione della formazione professionale di base.

### **Tra parentesi:**

Questo raccoglitore è stato elaborato dalla Delegazione alla formazione I+D in base a un modello della piattaforma [www.oml.formazioneprof.ch](http://www.oml.formazioneprof.ch) ed è disponibile sul sito [www.formazione-id.ch](http://www.formazione-id.ch)

## 1. I compiti nella formazione professionale di base

In linea di principio, in quanto persona in formazione, lei ha gli stessi diritti e doveri degli altri lavoratori dell'azienda. Il contratto di tirocinio si differenzia però dal contratto di lavoro perché, nei suoi confronti, l'azienda impartisce una formazione e lei non è assunto come lavoratore. In quanto persona in formazione, lei ha alcuni diritti e doveri particolari, come anche l'azienda formatrice ha nei suoi confronti. D'un canto il formatore le offre il suo sostegno, ma anche lei deve fare il possibile per un buon esito della formazione.

I compiti principali della persona in formazione e quelli del formatore in azienda:

### I compiti della persona in formazione sono

- fare tutto il possibile per raggiungere gli obiettivi della formazione (elencati nell'ordinanza e nel piano di formazione relativi alla professione);
- adeguarsi alle istruzioni del formatore ed eseguire coscientemente i lavori che le sono assegnati;
- frequentare la scuola professionale e i corsi interaziendali obbligatori;
- tenere una documentazione dell'apprendimento, redigere regolarmente rapporti dell'apprendimento;
- valutare i propri risultati rispetto agli obiettivi della formazione e prepararsi al colloquio con il formatore (rapporto di formazione).

### I compiti del formatore in azienda sono

- formare la persona in formazione conformemente agli obiettivi stabiliti dal piano di formazione;
- rispondere al dovere di assistenza nei confronti della persona in formazione;
- consegnare tutti i documenti importanti alla persona in formazione e introdurla nell'azienda:
  - mostrarle le stazioni di formazione in azienda
  - spiegarle il piano di formazione
  - spiegarle come tenere la documentazione dell'apprendimento e seguirla durante la redazione
  - spiegarle le modalità di archiviazione dei documenti relativi alla formazione professionale di base (ad esempio in base al registro della presente documentazione);
- inoltrare informazioni relative alla prevenzione degli incidenti, alla protezione della salute e dell'ambiente sia all'inizio che durante la formazione;
- concordare nuovi obiettivi di formazione ogni semestre, discuterli durante un colloquio con la persona in formazione e allestire il rapporto di formazione;
- controllare la documentazione dell'apprendimento almeno una volta a semestre;
- assegnare la nota dei luoghi di formazione;
- coordinare i tre luoghi di formazione: azienda formatrice, scuola professionale, corsi interaziendali (mantenendone il contatto);
- curare i contatti con i genitori della persona in formazione.

### Indirizzi internet utili



Lessico della formazione professionale ([www.les.formazioneprof.ch](http://www.les.formazioneprof.ch))

## 2. Le basi della formazione

### Un'ordinanza sulla formazione professionale e un piano di formazione per ogni professione

Ogni professione dispone di un'ordinanza sulla formazione professionale e di un piano di formazione, essi definiscono gli elementi principali della professione in questione:

- competenze operative: quali obiettivi devono essere raggiunti e quali requisiti devono essere soddisfatti alla fine della formazione; in che modo si distribuisce la formazione sui tre luoghi di formazione (azienda formatrice, scuola professionale, corsi interaziendali)?
- ripartizione delle lezioni: quanto tempo viene attribuito alle singole materie della scuola professionale?
- corsi interaziendali: come sono organizzati, come sono ripartiti e quanto tempo durano?
- procedura di qualificazione: cosa viene valutato nell'ambito della procedura di qualificazione (campi di qualificazione)?
- titoli: quale certificato o attestato viene conferito alla fine della formazione professionale di base e con quale titolo si conclude la formazione?

### Il piano di formazione aziendale e individuale

In base al piano di formazione (o al programma di formazione per le aziende formatrici) e all'ordinanza relativa alla sua professione, il formatore allestisce il piano di formazione aziendale, in cui viene definito quali lavori lei svolgerà, per quanto tempo e in quali settori o reparti. In questo modo si vuole garantire che durante la formazione in azienda le vengano effettivamente insegnate tutte le attività e trasmesse le conoscenze della professione previste e importanti per il suo futuro. Il piano di formazione aziendale le permette di avere una visione d'insieme dell'anno di formazione e di pianificare conseguentemente il suo lavoro.

Accanto alla formazione in azienda, lei deve frequentare regolarmente la scuola professionale e i corsi interaziendali (CI). Il formatore sincronizza il piano di formazione aziendale con i corsi interaziendali e l'insegnamento della scuola professionale, per far sì che non vi siano conflitti a livello di scadenze. È possibile che lei frequenti corsi supplementari, come corsi facoltativi, di sostegno o di maturità professionale. La formazione professionale di base prevede eventualmente che lei svolga una parte della formazione in azienda presso un altro centro ABD o una filiale dell'azienda formatrice. Il piano di formazione individuale applica il piano di formazione aziendale alla singola persona in formazione.

Il testo che precede e informazioni complementari, come ad esempio quelle relative alla Legge sulla formazione professionale, si trovano nel documento seguente:

**A 2.1** Testo "La formazione professionale di base funziona così" (allegato 2.1)

## La formazione professionale di base funziona così

### Panoramica sulla formazione professionale di base



Nel grafico può vedere com'è organizzata la formazione professionale di base in Svizzera. Qui segue la spiegazione degli elementi più importanti.

## **La Legge sulla formazione professionale e la relativa ordinanza**

La Legge federale sulla formazione professionale (LFPr) e l'Ordinanza sulla formazione professionale (OFPr) del 2003 sono in vigore dal 1° gennaio 2004. La legge e l'ordinanza disciplinano i regolamenti e l'organizzazione della formazione professionale. Esse rappresentano il vertice della formazione professionale e valgono per tutte le professioni.

## **L'ordinanza sulla formazione professionale e il piano di formazione di ogni singola professione**

Ogni professione dispone di un'ordinanza sulla formazione professionale e di un piano di formazione che definiscono gli elementi principali della professione in questione:

1. competenze operative: quali obiettivi devono essere raggiunti e quali requisiti devono essere soddisfatti alla fine della formazione; in che modo la formazione si distribuisce sui tre luoghi di formazione (azienda formatrice, scuola professionale, corsi interaziendali)?
2. ripartizione delle lezioni: quanto tempo viene attribuito alle singole materie della scuola professionale?
3. corsi interaziendali: come sono organizzati, come sono ripartiti e quanto tempo durano?
4. procedura di qualificazione: cosa viene valutato nell'ambito della procedura di qualificazione (campi di qualificazione)?
5. titoli: quale certificato o attestato viene conferito alla fine della formazione professionale di base e con quale titolo si conclude la formazione?

## **Programma di formazione per le aziende formatrici**

Nelle professioni in cui il piano di formazione non può essere direttamente utilizzato come strumento di pianificazione della formazione pratica in azienda, in genere, l'organizzazione del mondo del lavoro (oml) competente redige un programma di formazione per le aziende formatrici in base al piano di formazione.

## **Il piano di formazione aziendale e individuale**

In base al piano di formazione (o al programma di formazione per le aziende formatrici) e all'ordinanza relativa alla sua professione, il formatore allestisce il piano di formazione aziendale, in cui viene definito quali lavori lei svolgerà, per quanto tempo e in quali settori o reparti. In questo modo si vuole garantire che durante la formazione in azienda le vengano effettivamente insegnate tutte le attività e trasmesse le conoscenze della professione previste e importanti per il suo futuro. Il piano di formazione aziendale le permette di avere una visione d'insieme dell'anno di formazione e di pianificare conseguentemente il suo lavoro.

Accanto alla formazione in azienda, lei deve frequentare regolarmente la scuola professionale e i corsi interaziendali (CI). Il formatore sincronizza il piano di formazione aziendale con i corsi interaziendali e l'insegnamento della scuola professionale, per far sì che non vi siano conflitti a livello di scadenze. È possibile che lei frequenti corsi supplementari, come corsi facoltativi, di sostegno o di maturità professionale. La formazione professionale di base prevede eventualmente che lei compia un soggiorno linguistico o svolga una parte della formazione in azienda presso un altro centro ABD o una filiale dell'azienda formatrice. Il piano di formazione individuale applica il piano di formazione aziendale alla singola persona in formazione.

## I rapporti dell'apprendimento

L'insieme dei rapporti dell'apprendimento viene chiamato documentazione dell'apprendimento. Tale documentazione è importante, da un lato perché l'ordinanza sulla formazione professionale di base prevede l'obbligo di redigere rapporti dell'apprendimento, e dall'altro siccome può essere consultata durante l'esame finale nel campo di qualificazione „lavoro pratico“. Nella rubrica 4 viene descritto in modo chiaro di cosa bisogna tenere conto quando si allestisce la documentazione dell'apprendimento.

## I rapporti di formazione

Con il rapporto di formazione il formatore documenta la valutazione dell'apprendimento. Questo avviene durante un colloquio che è previsto almeno una volta a semestre. Alla base del colloquio stanno i rapporti dell'apprendimento.

## Il certificato di lavoro relativo alla formazione

I rapporti di formazione fungono da base per il certificato di lavoro relativo alla formazione che le verrà consegnato alla fine della formazione.

### Riassunto e contestualizzazione

In che modo sono correlati il piano di formazione professionale e il piano di formazione aziendale, i rapporti dell'apprendimento e il rapporto di formazione?

- Nel piano di formazione della professione si leggono gli obiettivi della formazione in questione.
- Nel piano di formazione aziendale viene stabilito cosa si impara e quando. Si parte dal principio: “passare dal semplice al complicato”.
- I rapporti dell'apprendimento le servono a documentare i lavori svolti e a riflettere sui progressi compiuti durante la formazione.
- Il rapporto di formazione serve da base per parlare con il formatore, a distanza di tempo regolare, sui progressi fatti nella formazione, tracciando così un bilancio della situazione.

### Cambiamenti nella pianificazione

Anche se ha allestito insieme al formatore una pianificazione ideale, durante la formazione professionale di base, sarà sempre confrontato a situazioni che richiedono delle modifiche. Può darsi le venga conferito un mandato più grande del solito e che lei debba lavorarci più a lungo del previsto o che le scadenze cambino a causa di imprevisti.

Può anche darsi che in un reparto abbiano bisogno di lei per completare entro i termini pattuiti il lavoro di qualcuno che si è ammalato improvvisamente. Oppure può capitare che vengano cambiate le date dei corsi interaziendali. Nonostante i possibili cambiamenti è utile conoscere perfettamente il proprio piano di formazione.

### Assumersi la propria responsabilità

Rifletta sulle modifiche del piano di formazione insieme al formatore. Non esiti a chiedere informazioni, se ha l'impressione di avere delle lacune in alcuni campi importanti della formazione. Si impegni attivamente per la sua formazione professionale di base assumendosi le sue responsabilità.



## Esempi di un piano di formazione individuale

**Piano di formazione individuale**

| Cognome |  | Formatore                   |  |
|---------|--|-----------------------------|--|
| Nome    |  | Formazione professionale da |  |
|         |  |                             |  |

**1° anno di formazione**

1° semestre

agosto

settembre

ottobre

novembre

dicembre

gennaio

febbraio

marzo

aprile

maggio

giugno

luglio

**2° anno di formazione**

3° semestre

agosto

settembre

ottobre

novembre

dicembre

gennaio

febbraio

marzo

aprile

maggio

giugno

luglio

**3° anno di formazione**

5° semestre

agosto

settembre

ottobre

novembre

dicembre

gennaio

febbraio

marzo

aprile

maggio

giugno

luglio

**Legenda:**

- 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**

- 1° parte** Obiettivi di apprendimento 1.1, 1.2, 1.3, 1.4
- 2° parte** Obiettivi di apprendimento 2.1, 2.2, 2.3, 2.4
- 3° parte** ecc. si veda l'elenco degli obiettivi di apprendimento

**Periodo previsto per gli 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.

## Modello per un piano di formazione individuale

### Piano di formazione individuale

Persona in formazione: \_\_\_\_\_ Professione: \_\_\_\_\_  
 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 X  
 Rapporto di formazione semestre Y  
 Discussione della documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni

|  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|
| ✕ <b>Semestre Y</b> 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   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
| ✕ <b>Semestre Z</b> 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   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |  |

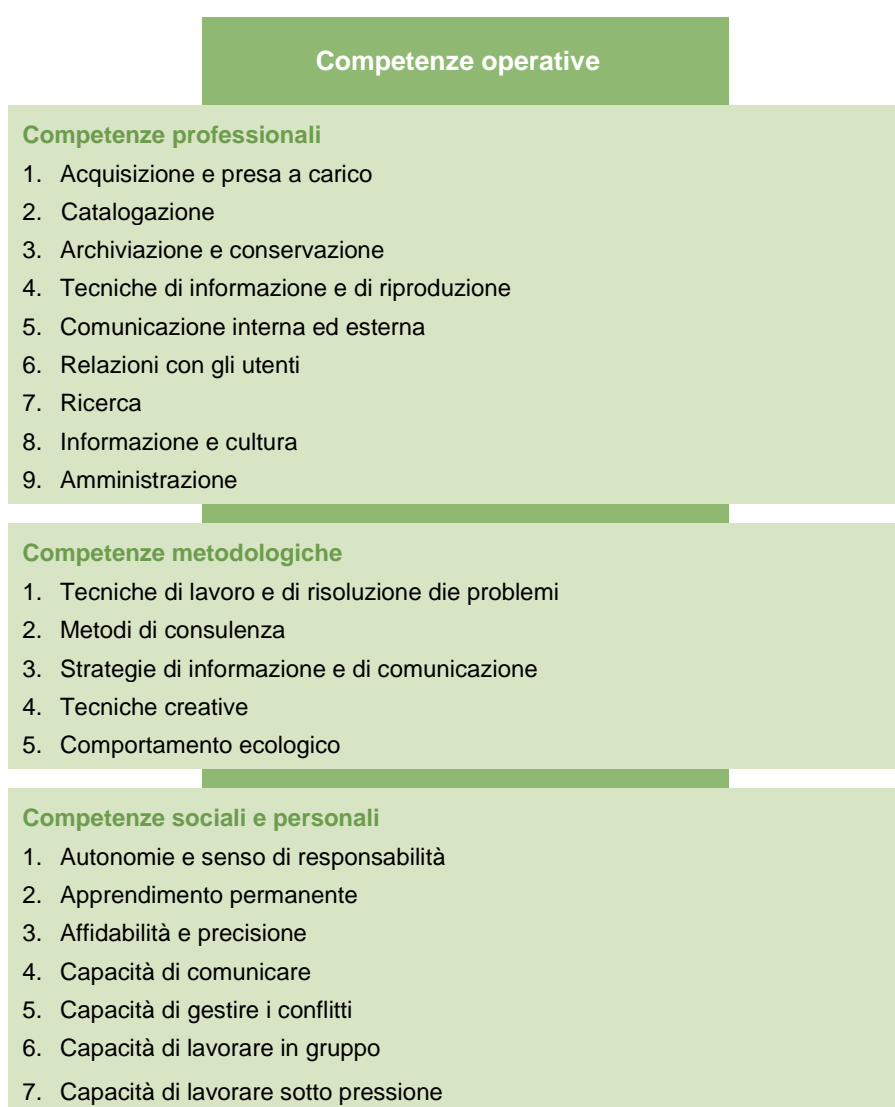
Nota bene: la struttura dei piani di formazione varia molto a seconda della professione in questione. Molte oml propongono una documentazione specifica.

### 3. Profilo professionale e competenze operative

Il piano di formazione stabilisce quali competenze operative lei dovrà apprendere nel corso della formazione professionale di base. Vada inoltre a leggere nel piano di formazione quali sono gli obiettivi e i requisiti relativi alle singole competenze operative, di modo che durante la formazione sia in chiaro sui contenuti e sugli obiettivi da raggiungere.

Il formatore si impegna a insegnarle le competenze operative necessarie e la aiuta ad apprenderle. Ma è sempre bene che anche lei mantenga il controllo della situazione, che sappia a che punto della formazione si trova e che conosca gli obiettivi da raggiungere.

Il seguente grafico le mostra quali competenze operative sono di rilievo per la sua professione.



**A 3.1** Testo “Le competenze operative spiegate con degli esempi” (allegato 3.1)

## **Valuti le sue competenze operative**

Lo scopo della formazione professionale di base è quello di formare professionisti capaci di agire, di essere quindi operativi. Per questo motivo si parla di competenze operative. Esse rappresentano l'insieme delle competenze parziali: competenze professionali, metodologiche, sociali e personali. La competenza è un valore individuale ed è intesa come la capacità di una persona di comportarsi in modo appropriato in una data situazione, di affrontare un compito in modo autonomo, di raggiungere i risultati richiesti e anche di comportarsi in modo adeguato con le persone con le quali ha a che fare sul lavoro. In ogni professione si richiedono requisiti e competenze operative specifiche.

## **Profilo della sua professione**

**A 3.2** Profilo della sua professione (allegato 3.2)

## Le competenze operative spiegate con degli esempi

### Competenza professionale

La competenza professionale è la capacità di affrontare in modo autonomo i compiti e le situazioni tipiche della professione. In che misura si lavora bene e velocemente? In che misura vengono applicate le conoscenze in modo professionale?

**Un esempio di competenza professionale:** Durante i lavori di catalogazione, il gestore dell'informazione e della documentazione applica in modo mirato ed efficace le conoscenze delle regole di catalogazione del proprio centro ABD e delle norme internazionali. Dispone inoltre di buone conoscenze dei sistemi informatici, ciò che gli permette di gestire i repertori anche in forma elettronica.

### Competenze metodologiche

La competenza metodologica definisce la capacità di appropriarsi di una determinata materia nel modo più efficace e abile possibile, o di risolvere un compito applicando strategie sensate. L'azione metodica comprende la capacità di adempiere i compiti seguendo un piano e una strategia sviluppati in precedenza e applicati con successo. I futuri professionisti devono quindi disporre della capacità di adoperare in modo sensato le risorse e gli impianti dell'azienda e di pianificare conseguentemente il loro lavoro.

**Un esempio di competenza metodologica:** Il gestore dell'informazione e della documentazione evade rapidamente e integralmente ordinazioni di documenti e richieste d'informazione, fornendo risposte (anche parziali) e indicando strategie di ricerca. Per poter soddisfare gli utenti e gli interessi del proprio centro ABD, si avvale di metodi affermati della consulenza alla clientela.

### Competenze sociali

La competenza sociale comprende tutte le capacità e le attitudini personali con le quali una persona si rivolge agli altri e influenza così anche il loro atteggiamento e il loro modo di vedere. Questo concetto definisce le capacità di manifestare lo spirito di squadra, la motivazione e l'entusiasmo nella collaborazione con altri, e di impiegarli per raggiungere obiettivi comuni, ad esempio nel contatto con la clientela, con i superiori o con i colleghi. Questo campo di competenza si dimostra nel come una persona lavora all'interno di un team, nel modo con cui affronta i conflitti, informa e comunica.

**Un esempio di competenza sociale:** Nel lavoro quotidiano, l'incontro con persone di mentalità e opinioni diverse può essere all'origine di conflitti. Il gestore dell'informazione e della documentazione ne è consapevole e reagisce in questi casi con calma e ponderazione. Affronta il conflitto, accetta altri punti di vista, discute con cognizione di causa e cerca soluzioni costruttive.

### Competenze personali

Il concetto di competenza personale definisce le capacità e gli atteggiamenti con i quali si esprime la propria idea del lavoro. Tra tali competenze figurano l'affidabilità, l'autonomia e la sopportazione del carico di lavoro. Anche gli atteggiamenti e la disponibilità ad apprendere fanno parte di questo campo delle competenze operative.

**Un esempio di competenza personale:** L'affidabilità delle informazioni è un criterio di qualità fondamentale per i centri ABD. Il gestore dell'informazione e della documentazione ne è consapevole e svolge il suo lavoro con precisione e coscienziosità.

### **Riassunto**

Per poter realizzare dei rapporti dell'apprendimento ben fatti, le potrà essere d'aiuto prendersi un po' di tempo una volta alla settimana e riflettere su quali competenze operative ha sviluppato meglio, e in quali ambiti, invece, le conviene lavorarci ancora un po'. Le competenze non sono le stesse per tutte le professioni: per una parrucchiera le competenze sociali sono a loro volta competenze professionali e metodologiche. Essa deve infatti mantenere un atteggiamento calmo, gentile e cortese in qualsiasi occasione. Un orologiaio con indirizzo professionale riparazione deve invece possedere un'elevata competenza professionale e metodologica, avere mani abili e una dote d'osservazione precisa, visto che queste rappresentano la parte centrale delle competenze operative della sua professione. Se invece deve presentare un orologio pregiato a un cliente deve garantire un comportamento adeguato e abilità nella vendita. In questo caso, prevarranno i requisiti delle competenze sociali.

## Profilo della sua professione

**Gestore dell'informazione e della documentazione (AFC)  
Gestrice dell'informazione e della documentazione (AFC)**

InfoProf

### Descrizione

I gestori e le gestrici dell'informazione e della documentazione (in precedenza assistente all'informazione e alla documentazione) lavorano in un servizio di informazione e documentazione (I+D), ossia in biblioteche, archivi o centri di documentazione. Trattano documenti in forme diverse: documenti antichi di archivio, libri, riviste, documenti audiovisivi e digitali, CD-ROM, DVD, fotografie, schedari cartacei o banche dati e altro ancora. In genere assistono il personale specializzato ma sanno anche svolgere mansioni generiche in modo autonomo.

In particolare lavorano nei seguenti settori:

- † acquisizione, selezione e scarto di documenti;
- † catalogazione e classificazione;
- † equipaggiamento e conservazione;
- † servizio agli utenti;
- † controlli e verifiche;
- † lavori amministrativi correnti.

Le loro principali attività possono essere così descritte:

- † lavori amministrativi legati all'acquisto (ordinazioni, corrispondenza, contabilità), al controllo e alla protezione di documenti;
- † collaborazione alla classificazione dei documenti e all'allestimento di strumenti di ricerca convenzionali o informatici (cataloghi, inventari, schedari, banche dati);
- † servizio agli utenti: accoglienza, informazione sull'uso degli strumenti di ricerca e delle apparecchiature a disposizione, ricerca dei documenti richiesti;
- † controllo dei prestiti, delle scadenze e delle restituzioni;
- † sorveglianza della sala di lettura;
- † aggiornamento dello schedario degli utenti e delle statistiche di consultazione;
- † manutenzione quotidiana delle apparecchiature;
- † partecipazione alle revisioni e all'organizzazione di manifestazioni o di visite.

I loro compiti dipendono dal posto di lavoro: in alcune istituzioni potranno essere polyvalenti, in altre sarà loro richiesta una specializzazione. Potranno avere contatti con gli utenti o lavorare quasi esclusivamente in ufficio.

### Formazione

Durata: 3 anni.

**Formazione professionale di base (tirocinio)** presso un servizio I+D (biblioteche, centri di documentazione, archivi), riconosciuto come azienda formatrice, per la formazione professionale pratica, e frequenza dei corsi alla Scuola professionale commerciale (SPC) di Locarno per la formazione scolastica in conoscenze professionali e in cultura generale. Materie d'insegnamento a scuola: conoscenza dell'informazione e dei mass media; gestione dell'informazione (acquisizione, scarto e gestione dei documenti prima dell'archiviazione definitiva; catalogazione, classificazione e ricerche; equipaggiamento e conservazione; servizio agli utenti; legislazione in materia di informazione; contabilità in un servizio I+D); conoscenze letterarie e scientifiche; tecnica del lavoro e comunicazione; informatica e burocratica; tedesco o francese settoriali; inglese settoriale; cultura generale; ginnastica e sport. La persona in formazione segue inoltre i corsi interaziendali organizzati dall'associazione professionale di categoria.

Possibilità di conseguire la maturità professionale.

Al termine della formazione, superata la procedura di qualificazione (esami), si ottiene l'attestato federale di capacità (AFC) di **GESTORE DELL'INFORMAZIONE E DELLA DOCUMENTAZIONE** o **GESTRICE DELL'INFORMAZIONE E DELLA DOCUMENTAZIONE**

*(Ordinanza federale sulla formazione professionale di base del 19 settembre 2008)*

### Attitudini richieste

- † Capacità d'adattamento all'evoluzione tecnologica
- † Attitudine a lavorare in gruppo
- † Facilità di contatto
- † Senso dell'accoglienza
- † Curiosità intellettuale
- † Buona memoria
- † Spirito metodico
- † Autonomia e spigliatezza

### Requisiti

- † assolvimento della scolarità obbligatoria.

Swissdoc 0.811.8.0Ultimo aggiornamento: 18.12.2013

## Perfezionamento

- corsi per professionisti qualificati (a tempo pieno o a tempo parziale) per conseguire la maturità professionale che agevola l'accesso ai perfezionamenti professionali e alle scuole universitarie professionali (SUP);
- formazione continua, organizzata dai datori di lavoro e dalle associazioni professionali (aggiornamento sulle tecnologie e sui materiali);
- scuola universitaria professionale per ottenere un bachelor/master SUP nel ramo documentazione e informazione (Ginevra o Coira);
- formazione post-diploma; es. master of advanced studies in library and information science presso la SUPSI di Lugano-Manno (inizio corsi 2013).

Altre offerte di formazione continua su:  
<http://www.orientamento.ch/perfezionamento>

## Condizioni di lavoro

I gestori e le gestrici dell'informazione trovano impiego presso istituzioni pubbliche o private, di dimensioni variabili: biblioteche, archivi, centri di documentazione, musei, librerie, case editrici, redazioni di mass media. Possono specializzarsi in un settore specifico (biblioteca, istituto di ricerca, facoltà) o lavorare in un centro di cultura generale (biblioteche cantonali), oppure nella conservazione di documenti (archivi) o nella gestione di informazioni legate all'attualità o a tematiche specifiche (centri di documentazione delle redazioni).

Attestati federali di capacità (AFC) rilasciati in Ticino negli ultimi anni:  
2014: 0; 2013: 0; 2012: 0; 2011: 8; 2010: 0

## Professioni affini

- Editore/Editrice
- Libraio (AFC)/Libraia (AFC)
- Specialista SUP in informazione e documentazione

## Indirizzi utili

Associazione degli archivisti svizzeri (AAS)  
Solothurnstrasse 13  
Secrétariat  
c/o Büro Ponti GmbH  
3322 Urtenen-Schönbühl  
Telefono: 031 312 28 86  
<http://www.vsa-aas.org>

BIS - Biblioteca Informazione Svizzera  
Bleichemattstrasse 42  
5000 Aarau  
Telefono: 062 823 19 38  
<http://www.bis.info>

Delegazione alla formazione I+D  
Hotelgasse 1  
3011 Bern  
Telefono: 031 382 49 65  
<http://www.bda-aid.ch>

SBT - Sistema bibliotecario ticinese  
Viale Carlo Cattaneo 6  
c/o Biblioteca Cantonale Lugano  
6900 Lugano  
Telefono: 091 815 46 11  
<http://www.sbt.ti.ch>



## 4. Documentazione dell'apprendimento

### L'essenziale in breve

Nella documentazione dell'apprendimento sarebbe necessario documentare regolarmente (almeno una volta al mese) i lavori svolti in azienda. La documentazione viene effettuata in modo scritto (al computer o a mano) e può essere completata da foto, disegni, tabelle e calcoli. La stessa documentazione dell'apprendimento può servirle da aiuto a tale scopo.

Naturalmente il sapere acquisito negli altri luoghi di formazione (azienda formatrice, corsi interaziendali, scuola professionale) può anch'esso essere inserito nei rapporti dell'apprendimento.

Il formatore la informa su:

- chi le spiega di cosa tenere conto nella stesura della documentazione dell'apprendimento;
- chi la segue nella stesura dei primi rapporti dell'apprendimento e quanto tempo ha a disposizione per esercitarsi;
- chi controlla e discute con lei i rapporti dell'apprendimento e con quale regolarità avvengono tali controlli; chi può rispondere alle sue domande; quando deve essere redatto il rapporto dell'apprendimento;
- quanto tempo (dopo una prima fase di esercitazioni) le sarà messo a disposizione durante il lavoro per la stesura dei rapporti dell'apprendimento; se gli altri luoghi di formazione (scuola professionale e corsi interaziendali) sono coinvolti nella redazione della documentazione dell'apprendimento e, se del caso, chi è la persona di riferimento.

La documentazione dell'apprendimento ha due funzioni:

- essa promuove il processo di apprendimento, permettendole di ripassare mentalmente il lavoro svolto, di documentarlo e riflettere su come ha svolto il lavoro;
- funge da opera di consultazione durante la formazione professionale di base e anche durante la procedura di qualificazione.

La documentazione dell'apprendimento può essere utilizzata come mezzo ausiliario durante l'esame finale. Ne parli tempestivamente con il suo formatore.

Nel rapporto dell'apprendimento, il lavoro viene descritto e documentato partendo da diversi punti di vista; vengono descritti:

- lo svolgimento: in genere vi sono documentati e illustrati i lavori svolti nel quotidiano;
- il legame con le competenze operative: gli obiettivi di valutazione relativi a ciascun lavoro sono elencati in modo tale da chiarire il nesso con l'attività pratica.
- la riflessione sul mio lavoro:
  - ho svolto il lavoro in modo soddisfacente? Quali aspetti mi sono riusciti bene? Quali meno bene? Dove stanno le mie difficoltà? Come ho reagito alle mie difficoltà? Cosa sono riuscito a compiere in modo autonomo?
  - vi sono delle cose che la prossima volta potrei fare diversamente per ottenere un risultato ancora migliore?

- la prossima volta potrò svolgere il lavoro in modo autonomo o necessito ancora del sostegno da parte del mio formatore? Dove mi serve ancora aiuto?

Prepari un raccoglitore separato per la documentazione degli apprendimenti e delle prestazioni. Alla fine della formazione professionale di base dovrà avere documentato dei lavori per ognuna delle competenze operative.

Il formatore controlla i rapporti dell'apprendimento almeno una volta a semestre e le dà un feedback relativo alla forma e al contenuto.

## Il metodo a sei tappe

Il metodo a sei tappe può esserle utile nella stesura dei rapporti dell'apprendimento e aiutarla e motivarla a lavorare in un modo particolarmente efficiente.

**A 4.1** Il metodo a sei tappe (allegato 4.1)

## Organizzazione dei rapporti dell'apprendimento

Visto che potrà usare la documentazione dell'apprendimento come opera di consultazione e in un secondo momento anche come biglietto da visita, dia la dovuta importanza a una presentazione e a testi possibilmente senza errori. Illustri i rapporti con degli schizzi, disegni, fotografie o grafici, per far sì che lo svolgimento del lavoro sia chiaro immediatamente anche leggendolo a distanza di un po' di tempo.

**A 4.2** Guida alla documentazione dell'apprendimento (allegato 4.2)

## Come si compilano i rapporti dell'apprendimento?

Ora passiamo al sodo. Compili il rapporto dell'apprendimento. Lei sta creando un rapporto dell'apprendimento nel quadro della formazione professionale di base. Si ricordi che al centro devono stare le domande: cosa ho fatto? E come l'ho fatto?

Forse è utile discutere il rapporto con un amico, con un'altra persona in formazione o con il formatore. Elabori il rapporto dell'apprendimento durante il tempo che l'azienda formatrice le mette a disposizione, idealmente sempre lo stesso giorno della settimana, ad esempio verso la fine della settimana lavorativa. Si prenda il tempo necessario per compilare il rapporto dell'apprendimento, assimilare le esperienze fatte e descrivere le cose imparate durante la settimana.

Utilizzi l'apposito formulario nella documentazione dell'apprendimento e descriva lo svolgimento dei lavori eseguiti. Prenda in seguito i materiali che ha raccolto (in un classificatore separato) ed esamini gli schizzi, i piani, le foto e le illustrazioni relative ai lavori. Quali di essi sono i più adatti a presentare i lavori effettuati?

Dopo aver descritto lo svolgimento del lavoro della settimana, si dedichi alle informazioni complementari. Ha utilizzato determinati mezzi ausiliari o strumenti di lavoro? Li indichi nel rapporto. Infine si dedichi alle competenze operative e pensi a quello che ha imparato. Quali sono le cose che sa fare meglio? In quali campi di lavoro riscontra ancora delle difficoltà (competenze professionali e metodologiche)? Quali sono i suoi punti forti? Quali sono le cose che non sono andate bene e cosa vuole fare meglio la settimana prossima, sia in relazione alle altre persone che alle competenze personali (competenze personali e sociali)?

**A 4.3** Formulario "Rapporto dell'apprendimento" (allegato 4.3)

## Rapporti dell'apprendimento: esempi dalla pratica

Qualche volta un esempio vale più di mille parole. Guardi i seguenti esempi e si lasci ispirare dai rapporti dell'apprendimento.

**A 4.4** Esempio di rapporto dell'apprendimento Gestore dell'informazione e della documentazione AFC (allegato 4.4)

**A 4.5** Esempio di rapporto dell'apprendimento Addetto alla logistica CFP (allegato 4.5)

## Il metodo a sei tappe

Questa istruzione mira a mostrarle come redigere i rapporti dell'apprendimento in modo efficiente mantenendo una certa motivazione, per ottenere un risultato soddisfacente e avere una documentazione che possa realmente essere utile durante il lavoro.

Per la stesura ottimale dei rapporti può esserle utile il metodo a sei tappe. Esso le permetterà di riflettere sui suoi progressi, ma anche su aspetti che vanno migliorati.

Si immagini il processo di apprendimento e di lavoro su una linea circolare, esattamente così com'è rappresentato il metodo a sei tappe. Ogni qual volta ha terminato la stesura di un rapporto dell'apprendimento, applichi il modello per un'analisi personale sulla sua situazione e sui suoi progressi. In base alla sua valutazione lei saprà come pianificare, organizzare e redigere in modo ottimale il prossimo rapporto dell'apprendimento. Il controllo e il miglioramento sono quindi parte integrante del processo di lavoro.


L'opinione che lei si farà sul contenuto, l'immagine e il linguaggio dei suoi rapporti dell'apprendimento rappresenta l'auto esame. Il colloquio con il formatore sul rapporto di formazione rappresenta l'esame esterno. L'autoesame e l'esame esterno sono complementari e hanno lo stesso valore.



1. Raccogliere informazioni  
Cosa devo sapere?
2. Pianificare il rapporto dell'apprendimento  
Quali lavori descrivo?  
Come li descrivo?
3. Decidere come procedere nella stesura del rapporto dell'apprendimento  
Quale procedura scelgo?
4. Redigere il rapporto dell'apprendimento  
Come realizzo quello che ho pianificato?  
Mi attengo alle regole fisse?
5. Controllare il rapporto dell'apprendimento  
Ho descritto tutto quello che volevo?  
Il rapporto è completo e corretto?
6. Valutare il processo di lavoro e migliorare il lavoro  
Cosa mi è riuscito bene?  
Cosa devo migliorare?

## Lista di spunta: valutazione del processo lavorativo

Ora, nell'ultima delle sei fasi di lavoro, passi all'autovalutazione, giudichi i suoi processi di apprendimento e di lavoro. Per l'autovalutazione può usare la seguente lista di spunta:

|  Lista di spunta  |
|--|
| • Ho seguito tutte le fasi dell'apprendimento (informarsi, pianificare, decidere, realizzare, controllare e valutare) oppure ho preso qualche scorciatoia? |
| • Tengo un raccoglitore in cui riunisco materiale e idee?  |
| • Mi organizzo un posto in cui studiare adeguato e che dispone di tutto il necessario?   |
| • So reggere ai disturbi esterni?  |
| • Scrivo solo su argomenti che ho capito grazie ai lavori svolti da me?  |
| • Controllo regolarmente i miei lavori?  |
| • Imparo dagli errori? Li vedo come opportunità per migliorare?  |
| • Riesco a motivarmi? Riesco a mantenere la motivazione?   |
| • Dimostro uno spirito di lavoro positivo? Ho una certa costanza?  |
| • Riesco a rispettare le scadenze?   |
| • So strutturare il mio lavoro, mantengo un certo ordine?  |
| • Sono disposto a cambiare le cattive abitudini?   |
| • Riesco a conciliare i compiti a casa con il tempo libero?  |
| • Dò importanza al fatto che i rapporti dell'apprendimento siano interessanti e redatti con cura?  |
| • .....  |
| • .....  |

Rifletta su quali sono i suoi punti forti, ad esempio:

- ha molte idee
- riesce a realizzare le sue idee
- sa formulare bene le frasi
- le piace l'aspetto creativo (disegni, foto, illustrazioni grafiche)
- è un patito del PC
- ecc.

Collegi il lavoro con i suoi punti forti e svolga le attività con passione!

## Formulario "Rapporto dell'apprendimento"

Ausbildungsdelegation I+D | Délégation à la formation I+D | Delegazione alla formazione I+D

### RAPPORTO DELL'APPRENDIMENTO

Nome: *compilare il nome / cognome*

Semestre: *compilare il semestre*

Data: *compilare la data*

**Obiettivo fondamentale:** Relazioni con gli utenti

**Obiettivo operativo:** **Obiettivo operativo 6.2: Messa a disposizione**  
Il gestore dell'informazione e della documentazione è pronto a mettere a disposizione dell'utente supporti d'informazione e a riprenderli in consegna.

**Obiettivo di valutazione:** 6.2.1 verifica i dati degli utenti conformemente alle regole del centro ABD al fine di effettuare un'iscrizione o un prestito a regola d'arte. Inoltre provvede a gestire il conto utente secondo le istruzioni. C3  
raggiunto  non raggiunto

**Obiettivo di valutazione:** 6.2.2 controlla lo statuto dei supporti d'informazioni conformemente alle regole del centro ABD e, all'occorrenza, ne assicura la messa a disposizione. C4  
raggiunto  non raggiunto

**Obiettivo di valutazione:** 6.2.3 conformemente alle regole del centro ABD, controlla le condizioni, il funzionamento, l'integrità e la data di restituzione dei supporti d'informazione e, all'occorrenza, ne gestisce la riconsegna. Nel caso, emette una fattura qualora i supporti d'informazione fossero stati danneggiati o persi o effettua le operazioni necessarie a tale scopo. C4  
raggiunto  non raggiunto

**Lavoro/Obiettivo:** *Testo*

Data: *Data* Visto Formatore/Formatrice: \_\_\_\_\_  
Visto Apprendista: \_\_\_\_\_

---

Obiettivo operativo 6.2: Messa a disposizione





## **Esempio di rapporto dell'apprendimento Gestore dell'informazione e della documentazione AFC**

(segue)

## Esempio di rapporto dell'apprendimento Addetto alla logistica CFP

### RAPPORTO DELL'APPRENDIMENTO

Name / Nom / Nome: Aleksander Jankovic

Arbeitsbereich / Domaine d'activité / Settore: Addetto alla logistica CFP

Arbeit / Travail / Lavoro: Bollettino per il ritiro del materiale

Semester / Semestre / Semestre: 3 Nr. / N° / No.: 7 Datum / Date / Data: 15.11.2012



Arbeitsablauf  
Déroulement du travail  
Svolgimento del lavoro

**Strumenti:** bollettino per il ritiro del materiale

**Materiale:** penna stilografica, bollettino del magazzino transitorio

1. Apro l'ascensore e prendo il bollettino per il ritiro del materiale

2. Porto il bollettino al formatore che sta in ufficio



3. Dopo che il formatore mi ha dato le coordinate del magazzino, vado in magazzino a prelevare la merce dagli scaffali.

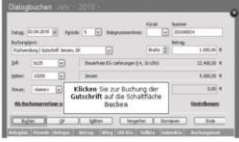






4. Annoto la merce restante sul bollettino.



5. Cambio il numero della merce sulla paletta.



|   |  |   |
|---|--|---|
|   | <p>6. Torno in ufficio con il bollettino per poter registrare l'uscita della merce.</p> <p>7. Poi trasporto il materiale al reparto prestabilito.</p> <p>8. Firmo il bollettino.</p> <p>9. Una volta finito il lavoro metto il bollettino nello scomparto "lavori eseguiti".</p>   |     |
|  | <p><b>Competenze metodologiche</b><br/>Strategie della comunicazione e dell'informazione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• deve essere rispettata la data dell'ordine, altrimenti bisogna segnalarlo</li> <li>• numerazione del magazzino / conoscenza del sistema</li> </ul> <p>Tecnica di lavoro</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• contare correttamente</li> <li>• registrare</li> </ul> <p>Riflessione ed esecuzione interdisciplinare orientata al processo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• conoscere il sistema di gestione del magazzino (SAP)</li> </ul> <p><b>Competenze personali e sociali</b><br/>Orientamento al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• commissionare gli articoli giusti al cliente corrispondente. Le consegne sbagliate fanno reclamare i clienti e nucono all'immagine dell'azienda (perdita dei clienti)</li> <li>• la soddisfazione del cliente può essere influenzata dalle mie competenze</li> </ul> |   |
|   | <p>Datum/Date/Data: 15.11.2012      Visum/Visa/Visto:</p>  |   |

## 5. Rapporti di formazione

Il rapporto di formazione è obbligatorio. Con esso si documenta regolarmente il livello di formazione da lei raggiunto. Una volta a semestre, durante il colloquio che avviene con il suo formatore, si valuta il livello del suo apprendimento e si concordano gli obiettivi per il semestre successivo. Tali obiettivi potranno poi essere il suo punto di riferimento. Prima di ogni colloquio, dovrà preparare un suo giudizio personale sul raggiungimento degli obiettivi nel semestre precedente. Questo giudizio le servirà quale base per il colloquio.

Per valutare il raggiungimento degli obiettivi, il formatore può servirsi della documentazione dell'apprendimento.

Dopo aver discusso il livello di formazione con il suo formatore e una volta compilato il rapporto di formazione, può inserirne una copia nel presente registro.

Nelle varie professioni sono impiegati formulari diversi per redigere il rapporto di formazione. Noi utilizziamo il formulario del CSFO, applicabile indistintamente a tutte le professioni.

**A 5.1** Formulario "Rapporto di formazione" (allegato 5.1)

### Il rapporto di formazione quale bilancio della situazione

Il colloquio ha lo scopo di verificare lo stato delle sue conoscenze in base al piano di formazione aziendale. Inoltre, il colloquio offre la possibilità, a lei e al suo formatore, di eliminare eventuali punti poco chiari a livello personale e professionale e di stabilire gli obiettivi per il prossimo periodo formativo (di norma il semestre successivo).

Il colloquio deve essere costruttivo e offrire la possibilità di discutere sia i suoi punti forti e i suoi progressi, sia gli ambiti nei quali deve ancora migliorare.

### Preparazione al colloquio sul rapporto di formazione

Si prepari bene al colloquio riesaminando tutti i rapporti dell'apprendimento del semestre trascorso e riflettendo sui suoi progressi nelle singole competenze operative. Inoltre cerchi di capire su cosa intende lavorare nel semestre successivo. Si prenda il tempo necessario.

Prenda un rapporto di formazione e rifletta su come potrebbe completare le sezioni da 1 a 6. In questo modo avrà la possibilità di valutare le sue competenze operative (sezioni 1-4), la sua documentazione dell'apprendimento (sezione 5) e le sue prestazioni alla scuola professionale e ai corsi interaziendali (sezione 6).

Completando la sezione 7, potrà fornire un feedback all'azienda formatrice. In questo caso si potrà esprimere sul sostegno ricevuto dall'azienda nell'ambito delle competenze professionali e metodologiche, ma anche esprimere un giudizio sul clima all'interno dell'azienda e sul sostegno personale offertole. Potrà inoltre valutare la qualità della consulenza da parte del formatore nel corso del semestre.

Infine formuli gli obiettivi per il prossimo semestre e fissi degli accordi d'intesa con il suo formatore.

## **Autovalutazione**


Sia sincero con se stesso. Rifletta su quali sono i suoi punti deboli personali o professionali. Le debolezze personali o professionali sono normali, le potrà migliorare nel prosieguo della formazione. Una valutazione autocritica e oggettiva aiuta a farsi strada nella futura professione.

## **Valutazione e autovalutazione**

Lei e il suo formatore dovete completare un rapporto di formazione ciascuno e procedere a un confronto durante il colloquio di qualificazione. In questo modo, potrà farsi un'idea dell'autovalutazione e otterrà il riscontro da qualcun altro. Le aspettative coincidono dove si evidenziano corrispondenze. Di riflesso, è importante discutere dei punti in cui si evidenziano incongruenze nelle rispettive valutazioni. Grazie al colloquio e alle relative misure concordate, determinanti per il successivo periodo di valutazione, potrà colmare le sue lacune e prepararsi al nuovo semestre.

**A 5.2** Panoramica sul rapporto di formazione (allegato 5.2)

## **Indirizzo internet utile per le omi**

 Rapporto di formazione come formulario interattivo  
([www.ct.formazioneprof.ch/dyn/3948.aspx](http://www.ct.formazioneprof.ch/dyn/3948.aspx))

## 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

Persona in formazione

Professione

Responsabile per il periodo di formazione

1° 2° 3° 4° 5° 6° 7° 8° semestre

▼ Criteri di valutazione

▼ Valutazione

▼ Motivazioni e osservazioni

Le competenze descritte in seguito (punti 1-4) figurano nella 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  A  B  C  D
- 1.2 **Qualità del lavoro**  
Precisione/cura  A  B  C  D
- 1.3 **Quantità e ritmo di lavoro**  
Tempo necessario per l'esecuzione dei compiti in modo adeguato  A  B  C  D
- 1.4 **Messa in pratica delle conoscenze professionali**  
Relazione fra teoria e pratica  A  B  C  D

### 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  B  C  D
- 2.2 **Capacità di riflessione interdisciplinare**  
Conoscere e capire lo svolgimento delle procedure lavorative/contributi personali/proposte di miglioramento  A  B  C  D
- 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  B  C  D
- 2.4 **Strategia d'apprendimento e di lavoro**  
Gestione cosciente dei propri processi d'apprendimento/spiegazione e presentazione dei processi e dei fatti  A  B  C  D

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

| .....<br>Criteri di valutazione   | .....<br>Valutazione | .....<br>Motivazioni e osservazioni |
|---|----------------------|-------------------------------------|
| <b>3. Competenze sociali</b>  |                      |                                     |
| .....   |                      |                                     |
| <b>3.1 Capacità di lavorare in gruppo e di gestire conflitti</b><br>Contributo al clima in azienda/onestà/<br>reazione alle critiche  | A B C D              |                                     |
| .....   |                      |                                     |
| <b>3.2 Collaborazione</b><br>Comprensione degli altri/empatia   | A B C D              |                                     |
| .....   |                      |                                     |
| <b>3.3 Informazione e comunicazione</b><br>Esprimersi in modo comprensibile/rispetto<br>del punto di vista altrui/conoscere i processi<br>d'informazione e agire di conseguenza | A B C D              |                                     |
| .....   |                      |                                     |
| <b>3.4 Orientamento al cliente</b><br>Contatti con la clientela/percepire i bisogni<br>del cliente/disponibilità/cordialità   | A B C D              |                                     |
| .....   |                      |                                     |
| <b>4. Competenze personali</b>  |                      |                                     |
| .....   |                      |                                     |
| <b>4.1 Autonomia, comportamento responsabile</b><br>senso di responsabilità/iniziativa/<br>contributo personale   | A B C D              |                                     |
| .....   |                      |                                     |
| <b>4.2 Affidabilità/sopportazione dello stress</b><br>Puntualità/rispetto delle date/tenacia  | A B C D              |                                     |
| .....   |                      |                                     |
| <b>4.3 Condotta</b><br>Comportamento adeguato alla situazione/<br>cordialità/presenza   | A B C D              |                                     |
| .....   |                      |                                     |
| <b>4.4 Motivazione</b><br>Attitudine nei confronti della professione/<br>entusiasmo/volontà d'apprendimento   | A B C D              |                                     |
| .....   |                      |                                     |
| <b>5. Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni</b>   |                      |                                     |
| .....   |                      |                                     |
| <b>5.1 Esattezza del contenuto / completezza</b>  | A B C D              |                                     |
| .....   |                      |                                     |
| <b>5.2 Ordine / presentazione / chiarezza</b>   | A B C D              |                                     |
| .....   |                      |                                     |
| <b>6. Prestazioni alla scuola professionale e ai corsi interaziendali</b>   |                      |                                     |
| .....   |                      |                                     |
| <b>6.1 Pagelle / giudizi semestrali</b>   | A B C D              |                                     |
| .....   |                      |                                     |
| <b>6.2 Corsi interaziendali (CI)</b>  | A B C D              |                                     |
| .....   |                      |                                     |
| <b>6.3 Corsi facoltativi / corsi di sostegno</b>  | A B C D              |                                     |

## 7. Valutazione della formazione da parte della persona in formazione

### 7.1 Formazione erogata dall'azienda formatrice

|                                      | molto buona           | buona                 | sufficiente           | insufficiente         |
|--------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Competenze professionali             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Competenze metodologiche             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Clima all'interno dell'azienda       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Sostegno della persona in formazione | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Motivazioni e osservazioni:

---

### 7.2 Sostegno e consulenza da parte del formatore

|  | molto buona           | buona                 | sufficiente           | insufficiente         |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Motivazioni e osservazioni:

## 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               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> |
| Obiettivi della formazione scolastica               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> |
| Obiettivi della formazione dei corsi interaziendali | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> |
| Competenze professionali                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> |
| Competenze metodologiche                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> |
| Competenze sociali                                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> |
| Competenze personali                                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  | <input type="radio"/> |

Motivazioni e provvedimenti:



---

## 9. Obiettivi per il prossimo semestre

Obiettivi della formazione in azienda

Obiettivi della formazione scolastica

Obiettivi della formazione dei corsi interaziendali

Competenze professionali

Competenze metodologiche

Competenze sociali

Competenze personali

---

## 10. Accordo sulla frequenza di corsi facoltativi e di sostegno

---

## 11. Varia

---

## 12. Data/firme

Il presente rapporto di formazione è stato discusso il:

Firma del formatore

Firma della persona in formazione

Visto del rappresentante legale

Data

Firma

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

---

Ordinazioni: CSFO Distribuzione, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen

© 2012 CSFO, Berna    [www.formazioneprof.ch](http://www.formazioneprof.ch)

Tel. 0848 999 002 (francese), 0848 999 001 (tedesco), fax 031 320 29 38, [distribuzione@csfo.ch](mailto:distribuzione@csfo.ch), [www.shop.csfo.ch](http://www.shop.csfo.ch)

## Panoramica sul rapporto di formazione

Vista d'insieme del rapporto di formazione



1. Competenze professionali
2. Competenze metodologiche
3. Competenze sociali
4. Competenze personali
5. Documentazione dell'apprendimento
6. Prestazioni alla scuola professionale e ai corsi interaziendali
7. Valutazione della formazione da parte della persona in formazione
8. Bilancio degli obiettivi da raggiungere entro la fine del semestre scorso
9. Obiettivi per il prossimo semestre
10. Accordo sulla frequenza di corsi facoltativi e di sostegno
11. Varia
12. Data / firme

Un formulario per il rapporto di formazione per qualsiasi professione e il contratto di tirocinio sono disponibili su:  
[www.lp.berufsbildung.ch](http://www.lp.berufsbildung.ch)

## **6. Azienda formatrice / Contratto di tirocinio**

### **Azienda formatrice**

Tutte le informazioni (opuscoli e regolamenti) relative all'azienda possono essere inserite qui.

### **Contratto di tirocinio**

Il contratto di tirocinio, firmato da tutte le parti e approvato dall'ufficio della formazione professionale, viene inserito qui.

## 7. Stages

### Liste di controllo per stages esterni

Qui può trovare le liste di controllo per gli stages esterni nei centri ABD.

- lista di controllo per gli stages in archivio di persone in formazione I+D
- lista di controllo per gli stages in biblioteca di persone in formazione I+D
- lista di controllo per gli stages in centri di documentazione di persone in formazione I+D

## 8. Corsi interaziendali (CI)

Qui è possibile archiviare la documentazione principale relativa ai corsi interaziendali:

- regolamento
- direttive
- certificato delle competenze
- rapporti
- programmi d'insegnamento
- programma dei corsi

## **9. Scuola professionale**

Qui è possibile archiviare la documentazione principale relativa alla scuola professionale:

- giudizi e pagelle
- orari
- programma d'insegnamento standard
- opuscoli

## 10. Procedura di qualificazione

In questa rubrica vengono conservate le direttive per la procedura di qualificazione ed eventuali documenti aggiuntivi.

- Date degli esami
- Serie zero

## 11. Informazioni della delegazione alla formazione I+D

Qui vi è spazio per informazioni della Delegazione alla formazione I+D e delle sue associazioni promotrici BIS (Biblioteca Informazione Svizzera) e AAS (Associazione degli archivisti svizzeri).



## 12. Glossario

|   |   |
|---|---|
| <b>Azienda formatrice (formazione aziendale)</b>      | L'azienda formatrice offre la formazione pratica professionale. Le aziende assumono le persone in formazione, con le quali stipulano un contratto di tirocinio.   |
| <b>Brainstorming</b>                                  | Metodo atto a favorire la nascita di nuove idee all'interno di un gruppo.   |
| <b>Certificato di lavoro relativo alla formazione</b> | Alla fine del rapporto di lavoro la persona in formazione ha diritto a un certificato redatto dal datore di lavoro. Il documento deve indicare almeno i dati principali concernenti la professione appresa e la durata della formazione professionale di base.  |
| <b>Competenze operative</b>                           | Le competenze operative comprendono le competenze professionali, metodologiche, sociali e personali. Le competenze professionali consentono di svolgere e di risolvere autonomamente e in modo competente compiti e problemi specifici. Le competenze metodologiche aiutano ad avere una buona organizzazione personale sul posto di lavoro e ad adottare le strategie appropriate nella risoluzione dei problemi. Le competenze sociali e personali permettono di instaurare rapporti e affrontare in modo sicuro le sfide poste dalle situazioni di comunicazione e all'interno di un team. |
| <b>Corsi interaziendali (CI)</b>                      | I corsi interaziendali sono generalmente di competenza delle organizzazioni del mondo del lavoro e completano la pratica professionale e la formazione scolastica.  |
| <b>Documentazione dell'apprendimento</b>              | La documentazione dell'apprendimento è in sostanza l'insieme dei rapporti dell'apprendimento. Essa serve alla persona in formazione come mezzo di consultazione e al formatore quale riferimento per vedere i progressi nella formazione, l'interesse per la professione e l'impegno personale dimostrati dalla persona in formazione.  |
| <b>Esame finale</b>                                   | L'esame finale (prima: esame di fine tirocinio) è parte della procedura di qualificazione e ha luogo verso la fine della formazione professionale di base.  |
| <b>Formatore in azienda</b>                           | I formatori (prima: maestri di tirocinio) insegnano la pratica professionale in azienda alle persone in formazione. I formatori possono incaricare il personale qualificato presente in azienda di una parte dell'insegnamento della pratica professionale alle persone in formazione.  |
| <b>Formazione professionale di base</b>               | La formazione professionale di base trasmette le conoscenze e le competenze necessarie per esercitare una professione. La formazione è dispensata in tre luoghi: azienda formatrice, corsi interaziendali e scuola professionale.   |
| <b>Legge sulla formazione professionale (LFPr)</b>    | La LFPr è la base legale più importante e contiene le prescrizioni di diritto pubblico della Confederazione relative alla formazione professionale di base, alla formazione professionale superiore e alla formazione professionale continua. La LFPr è completata da numerose disposizioni   |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>esecutive della Confederazione (ad es.: Ordinanza sulla formazione professionale del 19 novembre 2003, OFPr e ordinanze sulla formazione professionale di base) e dei Cantoni.</p>   |
| <b>Luoghi di formazione</b>                              | <p>I luoghi di formazione sono: azienda formatrice, corsi interaziendali e scuola professionale.</p>  |
| <b>Mindmap</b>   | <p>La mindmap (o mappa mentale) è la rappresentazione grafica del flusso di pensiero in forma ramificata.</p>   |
| <b>Ordinanze sulla formazione professionale</b>          | <p>Le ordinanze sulla formazione professionale di base (che hanno sostituito i regolamenti sulla formazione e sugli esami) definiscono gli elementi fondamentali della professione da imparare, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• oggetto e durata della formazione di base</li><li>• obiettivi e requisiti della formazione professionale pratica</li><li>• obiettivi e requisiti della formazione scolastica</li><li>• mole dei contenuti della formazione e parti a carico dei luoghi di formazione</li><li>• procedura di qualificazione, certificati e titoli.</li></ul> |
| <b>Organizzazioni del mondo del lavoro (oml)</b>         | <p>L'espressione collettiva «organizzazioni del mondo del lavoro» designa i partner sociali, le associazioni professionali, i sindacati e le altre organizzazioni competenti.</p>   |
| <b>Persona in formazione</b>                             | <p>È considerata persona in formazione chi ha concluso le scuole dell'obbligo e ha stipulato un contratto di tirocinio per apprendere una professione secondo le disposizioni dell'ordinanza sulla formazione professionale di base.</p>  |
| <b>Piano di formazione aziendale</b>                     | <p>Il piano di formazione aziendale corrisponde al piano di formazione della professione adeguato alle condizioni dell'azienda formatrice.</p>  |
| <b>Piano di formazione della professione</b>             | <p>Il piano di formazione è parte dell'ordinanza sulla formazione professionale di base e definisce la struttura concreta della formazione.</p>   |
| <b>Piano di formazione individuale</b>                   | <p>Il piano di formazione individuale viene stabilito dal formatore adattando il piano di formazione aziendale alle esigenze della singola persona in formazione.</p>   |
| <b>Procedure di qualificazione (PQ)</b>                  | <p>L'espressione «procedura di qualificazione» è utilizzata per designare tutte le procedure che permettono di stabilire se una persona dispone delle competenze definite dalla rispettiva ordinanza sulla formazione professionale. La procedura della maggiore portata è l'esame finale.</p>  |
| <b>Programma di formazione per le aziende formatrici</b> | <p>Il programma di formazione per le aziende formatrici, in genere, viene elaborato dalle oml, in quelle professioni in cui il piano di formazione non può essere direttamente utilizzato come strumento di pianificazione della formazione pratica in azienda.</p>   |
| <b>Rapporto dell'apprendimento</b>                       | <p>Nel rapporto dell'apprendimento le persone in formazione descrivono regolarmente i principali lavori eseguiti, le competenze e l'esperienza acquisite, riflettendo sulle proprie competenze operative. I rapporti dell'apprendimento costituiscono la parte più importante della documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni.</p>  |

|  |   |
|--|---|
| <b>Rapporto di formazione</b>                | Con il rapporto di formazione si documenta regolarmente la valutazione dell'apprendimento avvenuto in azienda. Il rapporto viene compilato durante un colloquio che avviene tra formatore e persona in formazione. Esso è obbligatorio e completa le discussioni che avvengono durante il lavoro. |
| <b>Scuola professionale</b>                  | La scuola professionale impartisce l'insegnamento scolastico professionale e di cultura generale. Offre inoltre corsi di sostegno e corsi facoltativi.  |
| <b>Titoli della formazione professionale</b> | Nella formazione professionale di base è possibile conseguire tre tipi di titolo: il certificato federale di formazione pratica (CFP), l'attestato federale di capacità (AFC) e l'attestato federale di maturità professionale.   |