



# Competenze MSP

Criteri e indicatori per la promozione e la valutazione delle competenze metodologiche, sociali e personali

17 gennaio 2013

---

Allegato al Piano formativo 73304

Autisti (ambosessi) di veicoli pesanti AFC

## Argomenti

- Metodi di lavoro e risoluzione di problemi
- Approccio mentale e operativo reticolare orientato ai processi
- Strategie di informazione e comunicazione
- Approccio mentale e operativo orientato alla qualità
- Strategie di apprendimento nel quadro dell'apprendimento permanente (life long learning)
- Operare sotto la propria responsabilità
- Competenza comunicativa e capacità di lavorare in gruppo
- Capacità di gestire i conflitti
- Modo di porsi e relazioni interpersonali
- Capacità di gestire lo stress
- Coscienza ambientale responsabile

## Promozione e valutazione delle competenze MSP

- Il presente compendio si rivolge ai responsabili della formazione dei tre luoghi di formazione (azienda, CI e scuola professionale) e ai periti d'esame.  
Offre le informazioni necessarie in termini di promozione e valutazione delle competenze MSP a integrazione delle indicazioni contenute nel piano formativo a pagina 25 e 26.
- Per ogni competenza sono indicate, quali „indicatori“, le opportune caratteristiche comportamentali e di osservazione.
- Raccomandazione per gli incarichi di lavoro: per le attività pratiche o teoriche finalizzate anche alla promozione o valutazione di determinate competenze MSP, vanno scelte due – tre competenze e criteri che saranno poi al centro della discussione e valutazione. Spesso è possibile migliorare la trasparenza se nell'incarico sono menzionati anche gli indicatori. .
- Nella maggior parte dei casi è sufficiente discutere/valutare uno – due indicatori per ogni competenza.
- Informazioni relative alle competenze MSP fornite dai formatori aziendale, nella scuola professionale e nei CI alle persone in formazione si riferiscono generalmente agli indicatori elencati più avanti.
- Le valutazioni possono aver luogo ad esempio con la seguente scala a sei livelli:
  - Molto buono // buono, adeguato allo scopo // adeguato ai requisiti minimi,
  - debole // molto debole // inadatto
- Nella colonna „luoghi di formazione“ vengono segnati con una crocetta quei luoghi che hanno la responsabilità principale per la promozione delle corrispondenti competenze MSP:

Competenze e criteri secondo il piano formativo		Indicatori: Una selezione di caratteristiche idonee che possono essere considerate e valutate riguardo alla corrispondente competenza.	Luoghi di formazione		
			Scuola professionale	Azienda	CI
Metodi di lavoro e risoluzione di problemi	<p><b>Gli autisti di veicoli pesanti ...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono in grado di pianificare sistematicamente le fasi del lavoro, di eseguirle in modo mirato, verificarle e valutarle.</li> <li>• Utilizzano strumenti e mezzi ausiliari che consentono di lavorare in modo efficiente</li> </ul>	<p><b>Gli autisti di veicoli pesanti posseggono questa competenza quando sono in grado di svolgere le seguenti operazioni:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Studiare il mandato ed elencare i punti poco chiari</li> <li>• Reperire le informazioni necessarie</li> <li>• Descrivere e determinare le procedure</li> <li>• Confrontare alternative e stabilire priorità</li> <li>• Definire i mezzi e pianificare le tempistiche</li> <li>• Registrare e spiegare le cause di eventuali scostamenti</li> <li>• Controllare il risultato e interpretare le esperienze</li> <li>• Annotare proposte di miglioramento</li> <li>• Applicare il metodo di lavoro idoneo in funzione della situazione</li> <li>• Tenere pronti e in ordine documenti e attrezzi e utilizzare gli strumenti sussidiari in modo mirato</li> <li>• Gestire il sistema di diagnostica del veicolo e interpretare, tra le altre cose, le segnalazioni di errori e d'allarme.</li> <li>• Interpretare i documenti relativi alla manutenzione</li> <li>• Gestire e applicare correttamente gli attrezzi e i macchinari per la manutenzione</li> <li>• Stabilire le priorità e mantenere l'ordine</li> <li>• Distinguere tra attività dipendenti dal cliente e quelle non dipendenti dal cliente</li> <li>• Riconoscere lo stato effettivo e classificarlo in base alle priorità</li> <li>• Trovare soluzioni ingegnose e originali</li> <li>• Scegliere e utilizzare i mezzi più opportuni</li> <li>• Determinare i sistemi idonei alla messa in sicurezza del carico</li> <li>• Impiegare i mezzi di fissaggio corretti in funzione del carico</li> <li>• Proteggere il carico e i mezzi per il fissaggio</li> <li>• Impiegare l'attrezzatura di carico e scarico corretta in funzione del carico trasportato</li> </ul>	X	X	X
	<p><b>Gli autisti di veicoli pesanti ...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono in grado di analizzare i problemi classificandoli in ordine di priorità</li> <li>• Sono in grado di valutare i problemi da diversi punti di vista e di trovare autonomamente le relative soluzioni</li> <li>• Utilizzano metodi e mezzi ausiliari che consentono di risolvere i problemi.</li> </ul>				

Competenze e criteri secondo il piano formativo		Indicatori: Una selezione di caratteristiche idonee che possono essere considerate e valutate riguardo alla corrispondente competenza.	Luoghi di formazione		
			Scuola professionale	Azienda	CI
Approccio mentale e operativo reticolare orientato ai processi	<p><b>Gli autisti di veicoli pesanti...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sono in grado di comprendere i processi aziendali come parte di un processo più complesso</li> <li>- sono in grado di valutare le implicazioni del loro lavoro sul committente e sul successo dell'impresa</li> <li>- garantiscono uno svolgimento del lavoro scorrevole ed efficiente</li> </ul>	<p><b>Gli autisti di veicoli pesanti posseggono queste competenze quando sono in grado di svolgere le seguenti operazioni:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguire il processo dallo speditore al destinatario</li> <li>• Essere consapevoli delle conseguenze del mancato rispetto dei termini di consegna</li> <li>• Gestire la fase "Come mi comporto correttamente e professionalmente di fronte al cliente" in funzione della situazione specifica</li> <li>• Capire e attuare l'immagazzinamento, la preparazione e messa a disposizione del carico e le operazioni stesse di carico</li> <li>• Conoscere e applicare il processo „Ecodrive“</li> <li>• Conoscere e applicare la procedura „Messa a punto dell'idoneità alla circolazione prima e dopo il viaggio“</li> </ul>		X	
Strategie di informazione e comunicazione	<p><b>Gli autisti di veicoli pesanti...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono in grado di applicare i moderni strumenti della tecnologia dell'informazione e della comunicazione</li> <li>• Contribuiscono affinché i superiori e i colleghi siano informati sulle direttive</li> <li>• Sono in grado di reperire autonomamente le informazioni idonee che consentano di svolgere la loro attività</li> </ul>	<p><b>Gli autisti di veicoli pesanti posseggono questa competenza quando sono in grado di svolgere le seguenti operazioni:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscere le possibilità dei sistemi telematici</li> <li>• Conoscere e gestire i sistemi di navigazione</li> <li>• Gestire correttamente l'odocronografo digitale</li> <li>• Rilevare gli elementi essenziali e applicarli nel loro lavoro</li> <li>• Applicare i sistemi telematici partendo dai documenti di consegna</li> <li>• Supportare efficientemente le proprie attività lavorative con informazioni analogiche e digitali</li> </ul>	X	X	X
Approccio mentale e operativo orientato alla qualità	<p><b>Gli autisti di veicoli pesanti ...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendono gli obiettivi e l'importanza del concetto di qualità e sicurezza aziendale e agiscono di conseguenza</li> <li>• Assicurano un'elevata qualità della catena logistica del trasporto</li> <li>• Sono in grado di eseguire coscientemente operazioni e mandati</li> <li>• Operano orientati alla clientela per la piena soddisfazione del cliente e dell'impresa</li> </ul>	<p><b>Gli autisti di veicoli pesanti posseggono questa competenza quando sono in grado di svolgere le seguenti operazioni:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicare le direttive di qualità dell'azienda</li> <li>• Rispettare le procedure lavorative</li> <li>• Applicare e rispettare le norme di sicurezza</li> <li>• Gestire correttamente moduli e documenti</li> <li>• Applicare la procedura „Come mi comporto in modo corretto e professionale presso il cliente“ in funzione della situazione specifica</li> <li>• Padroneggiare e applicare il processo „Ecodrive“</li> <li>• Conoscere a fondo e applicare la procedura „Idoneità alla circolazione prima e dopo il viaggio“</li> <li>• Tenere presente le aspettative del cliente in termini di qualità</li> <li>• Verificare le proprie azioni, valutarle e attuare opzioni migliorative</li> <li>• Agire onestamente, autonomamente e in funzione delle situazioni</li> <li>• Lavorare accuratamente e in maniera affidabile e precisa</li> <li>• Valutare e soddisfare le richieste in termini di spese e ricavi in funzione dell'incarico</li> </ul>	X	X	

Competenze e criteri secondo il piano formativo		Indicatori: Una selezione di caratteristiche idonee che possono essere considerate e valutate riguardo alla corrispondente competenza.	Luoghi di formazione		
			Scuola professionale	Azienda	CI
Strategie di apprendimento nel quadro dell'apprendimento permanente	<p><b>Gli autisti di veicoli pesanti...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono in grado di applicare diversi stili di apprendimento in funzione della situazione e di sviluppare strategie per un apprendimento autonomo lungo tutto l'arco della vita</li> <li>• Riflettono sul loro comportamento in termini di apprendimento adeguandolo ai diversi contesti</li> <li>• Ricavano dalle informazioni (testi, immagini, film) gli elementi essenziali che interpretano e sintetizzano</li> <li>• Supportano la loro attività di apprendimento supportandola efficacemente con informazioni analogiche e digitali</li> </ul> <p><b>Gli autisti di veicoli pesanti ...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono in grado di acquisire costantemente nuove conoscenze e capacità</li> <li>• Conoscono le strategie di apprendimento più efficienti ed efficaci per loro e le applicano consapevolmente</li> <li>• Sono motivati a seguire percorsi di perfezionamento e a partecipare a eventi professionali</li> </ul>	<p><b>Gli autisti di veicoli pesanti posseggono queste competenze quando sono in grado di svolgere le seguenti operazioni:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Osservare il proprio comportamento in termini di apprendimento, riflettere su di esso e adeguarlo di conseguenza</li> <li>• Applicare diverse strategie d'apprendimento in funzione della situazione (scrivere un riassunto, mettere a punto delle mind-map, gestire flash card, articolare, fare esercizi, ripetere, applicare tecniche di lettura e presa delle note ecc.)</li> <li>• Applicare strategie note in situazioni nuove</li> <li>• Considerare gli errori un'opportunità di apprendimento</li> <li>• Riconoscere i propri deficit sulla base dei quali prefiggersi nuovi obiettivi</li> <li>• Suddividere in modo ottimale i tempi di lavoro e di riposo in funzione delle situazioni</li> <li>• Mettere a punto e applicare una pianificazione d'apprendimento</li> <li>• Porre domande ed essere in grado di fare ricerche</li> <li>• Creare soluzioni proprie e analizzarle criticamente</li> </ul>	X	X	X
Operare sotto la propria responsabilità	<p><b>Gli autisti di veicoli pesanti ...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono in grado di contribuire alla messa a punto dei processi aziendali e di migliorarli</li> <li>• Sono in grado di decidere autonomamente e sotto la propria responsabilità nel raggio d'azione di loro competenza</li> <li>• Sono abituati ad agire coscientemente</li> </ul>	<p><b>Gli autisti di veicoli pesanti posseggono queste competenze quando sono in grado di svolgere le seguenti operazioni:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzare il loro automezzo in modo ottimale in termini di trasporto</li> <li>• Scegliere l'itinerario più economico</li> <li>• Essere in grado di adeguare la scelta del percorso in modo dinamico a seconda delle condizioni locali</li> <li>• Suddividere in modo ottimale i loro tempi di lavoro e di riposo</li> </ul>		X	
Competenza comunicativa e capacità di lavorare in gruppo	<p><b>Gli autisti di veicoli pesanti ...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono in grado di comunicare con i clienti, i superiori e i colleghi in modo corretto e a seconda della situazione</li> <li>• Sono in grado di immedesimarsi nella situazione di altre persone</li> <li>• Sono aperti e disponibili al dialogo</li> <li>• Applicano le regole di un'efficace comunicazione verbale e non verbale</li> <li>• Sono capaci di integrarsi in un team</li> <li>• Sono capaci di accettare le critiche di colleghi/superiori</li> <li>• Sono capaci di esprimere anche le loro critiche e opinioni all'interno del team</li> </ul> <p><b>Gli autisti di veicoli pesanti ...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decidono se per la soluzione di un problema sia più adatto il singolo o il gruppo</li> <li>• Sono capaci di lavorare in gruppo, conoscono le regole e hanno esperienza di un lavoro d'equipe efficace</li> </ul>	<p><b>Gli autisti di veicoli pesanti posseggono questa competenza quando sono in grado di :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Essere aperti, spontanei e disponibili al dialogo</li> <li>• Ascoltare con attenzione e prendere sul serio gli altri</li> <li>• Verificare la propria comprensione ponendo richieste di chiarimento</li> <li>• Tenere separati il livello personale e quello professionale</li> <li>• Porre domande mirate inerenti l'argomento</li> <li>• Parlare chiaramente con un linguaggio corretto</li> <li>• Trovare le parole giuste per le diverse situazioni e i diversi interlocutori</li> <li>• Interpretare e applicare il linguaggio del corpo</li> <li>• Essere aperti nei confronti di nuove opinioni, argomenti e punti di vista</li> <li>• Inserirsi in un gruppo e di adeguarsi consapevolmente</li> <li>• Accettare compromessi e critiche</li> <li>• Offrire aiuto e sapere accettare aiuto</li> <li>• Accettare incarichi, discuterli con altri, creare soluzioni, delegarle e seguirle</li> <li>• Decidere se per la soluzione di un problema sia più adatto il singolo o il gruppo.</li> </ul>	X	X	X

Competenze e criteri secondo il piano formativo		Indicatori: Una selezione di caratteristiche idonee che possono essere considerate e valutate riguardo alla corrispondente competenza.	Luoghi di formazione		
			Scuola professionale	Azienda	CI
Capacità di gestire i conflitti	<p><b>Gli autisti di veicoli pesanti ...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono in grado di reagire in maniera consapevole, calma e ponderata a situazioni conflittuali</li> <li>• Accettano anche altri punti di vista</li> <li>• Sono in grado di discutere attenendosi ai fatti e di ricercare soluzioni costruttive</li> </ul>	<p><b>Gli autisti di veicoli pesanti posseggono questa competenza quando sono in grado di :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riconoscere situazioni e potenzialità conflittuali</li> <li>• Evitare danni da trasporto</li> <li>• Riconoscere tempestivamente problemi/ritardi di consegna</li> <li>• Evitare ingorghi stradali</li> <li>• Ascoltare con calma, argomentare e reagire attenendosi ai fatti</li> <li>• Reagire comprendendo gli interessi contrastanti</li> <li>• Trovare un equilibrio tra capacità di imporsi e volontà di collaborazione</li> <li>• Esprimere e accettare critiche costruttive</li> <li>• Ricercare, scegliere, comunicare e attuare soluzioni di compromesso</li> </ul>	X	X	X
Modo di porsi e relazioni interpersonali	<p><b>Gli autisti di veicoli pesanti ...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indossano un abbigliamento da lavoro conforme alle direttive</li> <li>• Sono in grado di adattare il loro linguaggio e comportamento alle differenti situazioni e alle esigenze e aspettative dei loro interlocutori</li> <li>• Sono puntuali, ordinati e affidabili</li> </ul>	<p><b>Gli autisti di veicoli pesanti posseggono questa competenza quando sono in grado di:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettere le esigenze del cliente al centro ed essere premurosi</li> <li>• Aver cura e indossare l'abbigliamento da lavoro come da prassi aziendale</li> <li>• Fare attenzione all'effetto dei propri commenti</li> <li>• Porsi in modo affabile e parlare con tono calmo e deciso</li> <li>• Applicare il modo di fare in maniera corretta in funzione della situazione</li> <li>• Utilizzare un linguaggio comune e tecnico chiaro</li> <li>• Formulazioni obiettive</li> <li>• Scambio di informazioni chiaro</li> <li>• Richieste di chiarimento in caso di punti poco chiari; approccio obiettivo</li> <li>• Essere puntuali, ordinati e affidabili</li> </ul>	X	X	X
Capacità di gestire lo stress	<p><b>Gli autisti di veicoli pesanti sono in grado di...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestire la pressione temporale</li> <li>• Mantenere una visione chiara in condizioni difficili e reagire di conseguenza</li> <li>• Gestire lo stress fisico e mentale</li> <li>• Affrontare le mansioni loro affidate e di loro competenza in modo calmo e ponderato</li> <li>• Adeguarsi alle esigenze e condizioni dell'attività quotidiana in rapido mutamento</li> </ul>	<p><b>Gli autisti di veicoli pesanti posseggono questa competenza quando sono in grado di svolgere le seguenti operazioni:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Svolgere le mansioni in modo calmo, ponderato e rapido</li> <li>• Decidere se rivolgersi al superiore per il chiarimento di situazioni specifiche</li> <li>• Mantenere la testa lucida in caso d'ingorgo, incidente e guasti</li> <li>• Accertarsi della situazione</li> <li>• Valutare le conseguenze in termini di tempo</li> <li>• Informare ( azienda, cliente, autorità ecc..)</li> <li>• Affrontare un insuccesso facendo le debite riflessioni</li> <li>• Garantire un lavoro di qualità anche sotto pressione temporale o sotto lo stress di richieste particolari</li> <li>• Non ammettere alcuna negligenza (traffico, gestione del carico)</li> <li>• Mantenere la calma nonostante i „ numerosi “ punti di scarico</li> <li>• Non trascurare la messa in sicurezza del carico</li> <li>• Rispettare le norme sulla circolazione</li> <li>• Accettare orari di lavoro non convenzionali</li> <li>• Supportare attivamente le tendenze del settore senza lasciarsi condizionare dalle proprie preferenze</li> <li>• Rispettare un comportamento di guida corretto che trasmetta un'immagine positiva</li> <li>• Mantenere lucidità nella frenesia quotidiana</li> </ul>		X	

Competenze e criteri secondo il piano formativo		Indicatori: Una selezione di caratteristiche idonee che possono essere considerate e valutate riguardo alla corrispondente competenza.	Luoghi di formazione		
			Scuola professionale	Azienda	CI
Coscienza ambientale responsabile	<p><b>Gli autisti di veicoli pesanti ...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nel traffico stradale guidano e si comportano correttamente in termini economici ed ecologici</li> <li>• All'atto della pianificazione dell'incarico di trasporto considerano gli aspetti economici ed ecologici</li> <li>• Nella gestione dei materiali d'esercizio e carichi sono consapevoli dei pericoli e si comportano di conseguenza</li> <li>• Sono in grado di applicare coscientemente le misure a tutela dell'ambiente</li> <li>• Sono in grado di riconoscere ed applicare le possibilità di miglioramento a livello di misure di protezione ambientale durante il trasporto e le attività inerenti</li> </ul>	<p><b>Gli autisti di veicoli pesanti posseggono questa competenza quando sono in grado di svolgere le seguenti operazioni:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selezionare la marcia giusta durante la guida</li> <li>• Limitare al minimo l'intralcio al traffico fermo e in movimento</li> <li>• Individuare le aree più idonee al trasbordo delle merci</li> <li>• Individuare le aree di sosta per i rimorchi</li> <li>• Applicare correttamente la legge sulla circolazione stradale</li> <li>• Evitare qualsiasi inquinamento acustico inutile</li> <li>• Spegnerne il motore quando possibile (carico e scarico, aggancio e sgancio del rimorchio, tempi d'attesa ecc).</li> <li>• Guidare a basso regime di giri</li> <li>• Usare, quando possibile, l'Eco Drive</li> <li>• Garantire un comportamento regolamentare operando con merci normali e speciali</li> <li>• Impiegare i mezzi ausiliari per il carico e scarico in funzione delle merci caricate (autogru, carrello elevatore, WELAKI, ecc.)</li> <li>• Garantire la protezione e sicurezza del carico</li> <li>• Prestare attenzione in situazioni di potenziale danno ambientale</li> <li>• Comportarsi in modo corretto e professionale all'atto dello scarico presso il cliente di trasporti/consegne speciali, es. combustibili</li> <li>• Gestire la perdita di liquidi (carico, veicolo ecc.)</li> <li>• Pulire l'automezzo</li> </ul>	X	X	X