



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

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>Gli autisti di veicoli pesanti...</p> <ul style="list-style-type: none"> - sono in grado di comprendere i processi aziendali come parte di un processo più complesso - sono in grado di valutare le implicazioni del loro lavoro sul committente e sul successo dell'impresa - garantiscono uno svolgimento del lavoro scorrevole ed efficiente 	<p>Gli autisti di veicoli pesanti posseggono queste competenze quando sono in grado di svolgere le seguenti operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguire il processo dallo speditore al destinatario • Essere consapevoli delle conseguenze del mancato rispetto dei termini di consegna • Gestire la fase "Come mi comporto correttamente e professionalmente di fronte al cliente" in funzione della situazione specifica • Capire e attuare l'immagazzinamento, la preparazione e messa a disposizione del carico e le operazioni stesse di carico • Conoscere e applicare il processo „Ecodrive“ • Conoscere e applicare la procedura „Messa a punto dell'idoneità alla circolazione prima e dopo il viaggio“ 		X	
Strategie di informazione e comunicazione	<p>Gli autisti di veicoli pesanti...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sono in grado di applicare i moderni strumenti della tecnologia dell'informazione e della comunicazione • Contribuiscono affinché i superiori e i colleghi siano informati sulle direttive • Sono in grado di reperire autonomamente le informazioni idonee che consentano di svolgere la loro attività 	<p>Gli autisti di veicoli pesanti posseggono questa competenza quando sono in grado di svolgere le seguenti operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoscere le possibilità dei sistemi telematici • Conoscere e gestire i sistemi di navigazione • Gestire correttamente l'odocronografo digitale • Rilevare gli elementi essenziali e applicarli nel loro lavoro • Applicare i sistemi telematici partendo dai documenti di consegna • Supportare efficientemente le proprie attività lavorative con informazioni analogiche e digitali 	X	X	X
Approccio mentale e operativo orientato alla qualità	<p>Gli autisti di veicoli pesanti ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendono gli obiettivi e l'importanza del concetto di qualità e sicurezza aziendale e agiscono di conseguenza • Assicurano un'elevata qualità della catena logistica del trasporto • Sono in grado di eseguire consciamente operazioni e mandati • Operano orientati alla clientela per la piena soddisfazione del cliente e dell'impresa 	<p>Gli autisti di veicoli pesanti posseggono questa competenza quando sono in grado di svolgere le seguenti operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Applicare le direttive di qualità dell'azienda • Rispettare le procedure lavorative • Applicare e rispettare le norme di sicurezza • Gestire correttamente moduli e documenti • Applicare la procedura „Come mi comporto in modo corretto e professionale presso il cliente“ in funzione della situazione specifica • Padroneggiare e applicare il processo „Ecodrive“ • Conoscere a fondo e applicare la procedura „Idoneità alla circolazione prima e dopo il viaggio“ • Tenere presente le aspettative del cliente in termini di qualità • Verificare le proprie azioni, valutarle e attuare opzioni migliorative • Agire onestamente, autonomamente e in funzione delle situazioni • Lavorare accuratamente e in maniera affidabile e precisa • Valutare e soddisfare le richieste in termini di spese e ricavi in funzione dell'incarico 	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>Gli autisti di veicoli pesanti...</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • Riflettono sul loro comportamento in termini di apprendimento adeguandolo ai diversi contesti • Ricavano dalle informazioni (testi, immagini, film) gli elementi essenziali che interpretano e sintetizzano • Supportano la loro attività di apprendimento supportandola efficacemente con informazioni analogiche e digitali <p>Gli autisti di veicoli pesanti ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sono in grado di acquisire costantemente nuove conoscenze e capacità • Conoscono le strategie di apprendimento più efficienti ed efficaci per loro e le applicano consapevolmente • Sono motivati a seguire percorsi di perfezionamento e a partecipare a eventi professionali 	<p>Gli autisti di veicoli pesanti posseggono queste competenze quando sono in grado di svolgere le seguenti operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Osservare il proprio comportamento in termini di apprendimento, riflettere su di esso e adeguarlo di conseguenza • 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.) • Applicare strategie note in situazioni nuove • Considerare gli errori un'opportunità di apprendimento • Riconoscere i propri deficit sulla base dei quali prefiggersi nuovi obiettivi • Suddividere in modo ottimale i tempi di lavoro e di riposo in funzione delle situazioni • Mettere a punto e applicare una pianificazione d'apprendimento • Porre domande ed essere in grado di fare ricerche • Creare soluzioni proprie e analizzarle criticamente 	X	X	X
Operare sotto la propria responsabilità	<p>Gli autisti di veicoli pesanti ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sono in grado di contribuire alla messa a punto dei processi aziendali e di migliorarli • Sono in grado di decidere autonomamente e sotto la propria responsabilità nel raggio d'azione di loro competenza • Sono abituati ad agire coscientemente 	<p>Gli autisti di veicoli pesanti posseggono queste competenze quando sono in grado di svolgere le seguenti operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare il loro automezzo in modo ottimale in termini di trasporto • Scegliere l'itinerario più economico • Essere in grado di adeguare la scelta del percorso in modo dinamico a seconda delle condizioni locali • Suddividere in modo ottimale i loro tempi di lavoro e di riposo 		X	
Competenza comunicativa e capacità di lavorare in gruppo	<p>Gli autisti di veicoli pesanti ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sono in grado di comunicare con i clienti, i superiori e i colleghi in modo corretto e a seconda della situazione • Sono in grado di immedesimarsi nella situazione di altre persone • Sono aperti e disponibili al dialogo • Applicano le regole di un'efficace comunicazione verbale e non verbale • Sono capaci di integrarsi in un team • Sono capaci di accettare le critiche di colleghi/superiori • Sono capaci di esprimere anche le loro critiche e opinioni all'interno del team <p>Gli autisti di veicoli pesanti ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Decidono se per la soluzione di un problema sia più adatto il singolo o il gruppo • Sono capaci di lavorare in gruppo, conoscono le regole e hanno esperienza di un lavoro d'equipe efficace 	<p>Gli autisti di veicoli pesanti posseggono questa competenza quando sono in grado di :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Essere aperti, spontanei e disponibili al dialogo • Ascoltare con attenzione e prendere sul serio gli altri • Verificare la propria comprensione ponendo richieste di chiarimento • Tenere separati il livello personale e quello professionale • Porre domande mirate inerenti l'argomento • Parlare chiaramente con un linguaggio corretto • Trovare le parole giuste per le diverse situazioni e i diversi interlocutori • Interpretare e applicare il linguaggio del corpo • Essere aperti nei confronti di nuove opinioni, argomenti e punti di vista • Inserirsi in un gruppo e di adeguarsi consapevolmente • Accettare compromessi e critiche • Offrire aiuto e sapere accettare aiuto • Accettare incarichi, discuterli con altri, creare soluzioni, delegarle e seguirle • Decidere se per la soluzione di un problema sia più adatto il singolo o il gruppo. 	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>Gli autisti di veicoli pesanti ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sono in grado di reagire in maniera consapevole, calma e ponderata a situazioni conflittuali • Accettano anche altri punti di vista • Sono in grado di discutere attenendosi ai fatti e di ricercare soluzioni costruttive 	<p>Gli autisti di veicoli pesanti posseggono questa competenza quando sono in grado di :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riconoscere situazioni e potenzialità conflittuali • Evitare danni da trasporto • Riconoscere tempestivamente problemi/ritardi di consegna • Evitare ingorghi stradali • Ascoltare con calma, argomentare e reagire attenendosi ai fatti • Reagire comprendendo gli interessi contrastanti • Trovare un equilibrio tra capacità di imporsi e volontà di collaborazione • Esprimere e accettare critiche costruttive • Ricercare, scegliere, comunicare e attuare soluzioni di compromesso 	X	X	X
Modo di porsi e relazioni interpersonali	<p>Gli autisti di veicoli pesanti ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indossano un abbigliamento da lavoro conforme alle direttive • Sono in grado di adattare il loro linguaggio e comportamento alle differenti situazioni e alle esigenze e aspettative dei loro interlocutori • Sono puntuali, ordinati e affidabili 	<p>Gli autisti di veicoli pesanti posseggono questa competenza quando sono in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettere le esigenze del cliente al centro ed essere premurosi • Aver cura e indossare l'abbigliamento da lavoro come da prassi aziendale • Fare attenzione all'effetto dei propri commenti • Porsi in modo affabile e parlare con tono calmo e deciso • Applicare il modo di fare in maniera corretta in funzione della situazione • Utilizzare un linguaggio comune e tecnico chiaro • Formulazioni obiettive • Scambio di informazioni chiaro • Richieste di chiarimento in caso di punti poco chiari; approccio obiettivo • Essere puntuali, ordinati e affidabili 	X	X	X
Capacità di gestire lo stress	<p>Gli autisti di veicoli pesanti sono in grado di...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestire la pressione temporale • Mantenere una visione chiara in condizioni difficili e reagire di conseguenza • Gestire lo stress fisico e mentale • Affrontare le mansioni loro affidate e di loro competenza in modo calmo e ponderato • Adeguarsi alle esigenze e condizioni dell'attività quotidiana in rapido mutamento 	<p>Gli autisti di veicoli pesanti posseggono questa competenza quando sono in grado di svolgere le seguenti operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Svolgere le mansioni in modo calmo, ponderato e rapido • Decidere se rivolgersi al superiore per il chiarimento di situazioni specifiche • Mantenere la testa lucida in caso d'ingorgo, incidente e guasti • Accertarsi della situazione • Valutare le conseguenze in termini di tempo • Informare (azienda, cliente, autorità ecc..) • Affrontare un insuccesso facendo le debite riflessioni • Garantire un lavoro di qualità anche sotto pressione temporale o sotto lo stress di richieste particolari • Non ammettere alcuna negligenza (traffico, gestione del carico) • Mantenere la calma nonostante i „ numerosi “ punti di scarico • Non trascurare la messa in sicurezza del carico • Rispettare le norme sulla circolazione • Accettare orari di lavoro non convenzionali • Supportare attivamente le tendenze del settore senza lasciarsi condizionare dalle proprie preferenze • Rispettare un comportamento di guida corretto che trasmetta un'immagine positiva • Mantenere lucidità nella frenesia quotidiana 		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>Gli autisti di veicoli pesanti ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nel traffico stradale guidano e si comportano correttamente in termini economici ed ecologici • All'atto della pianificazione dell'incarico di trasporto considerano gli aspetti economici ed ecologici • Nella gestione dei materiali d'esercizio e carichi sono consapevoli dei pericoli e si comportano di conseguenza • Sono in grado di applicare coscientemente le misure a tutela dell'ambiente • 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 	<p>Gli autisti di veicoli pesanti posseggono questa competenza quando sono in grado di svolgere le seguenti operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selezionare la marcia giusta durante la guida • Limitare al minimo l'intralcio al traffico fermo e in movimento • Individuare le aree più idonee al trasbordo delle merci • Individuare le aree di sosta per i rimorchi • Applicare correttamente la legge sulla circolazione stradale • Evitare qualsiasi inquinamento acustico inutile • Spegnerne il motore quando possibile (carico e scarico, aggancio e sgancio del rimorchio, tempi d'attesa ecc). • Guidare a basso regime di giri • Usare, quando possibile, l'Eco Drive • Garantire un comportamento regolamentare operando con merci normali e speciali • Impiegare i mezzi ausiliari per il carico e scarico in funzione delle merci caricate (autogru, carrello elevatore, WELAKI, ecc.) • Garantire la protezione e sicurezza del carico • Prestare attenzione in situazioni di potenziale danno ambientale • Comportarsi in modo corretto e professionale all'atto dello scarico presso il cliente di trasporti/consegne speciali, es. combustibili • Gestire la perdita di liquidi (carico, veicolo ecc.) • Pulire l'automezzo 	X	X	X