

Guida

al regolamento d'esame professionale superiore di Responsabile di formazione

Contenuto

1. Premessa	3
1.1 Scopo della Guida al regolamento d'esame	3
1.2 Organo responsabile e indirizzo	3
1.3 Profilo professionale	4
1.4 Schema del percorso al diploma	5
2. Formazione	7
2.1 Requisiti	7
2.2 Struttura modulare	8
2.3 Frequenza del modulo o valutazione delle competenze equivalenti	8
2.4 Moduli e verifiche delle competenze acquisite	9
3. Ammissione all'esame	11
3.1 Iscrizione e costi	11
3.2 Ammissione senza attestato federale di formatore/trice	11
3.3 Dossier di ammissione	12
3.4 Decisione in merito all'ammissione	14
3.5 Tabella riassuntiva	15
4. Lavoro di diploma	15
4.1 Tema e contenuto del lavoro di diploma	15
4.2 Criteri formali	16
4.3 Criteri di valutazione	17
4.4 Comunicazione del risultato	17

5. Esame orale	18
5.1 Convocazione all'esame	18
5.2 Svolgimento dell'esame	18
5.3 Colloquio sul lavoro di diploma (compito 1)	18
5.4 Colloquio su un mandato di lavoro (compiti 2 e 3)	19
5.5 Criteri di valutazione	19
5.6 Comunicazione del risultato	20
6. Rilascio del diploma	20
6.1 Riunione conclusiva della commissione GC	20
6.2 Disposizioni finali	20

Appendici

Appendice I

Descrittivi dei moduli e direttive per le verifiche delle competenze acquisite

- Modulo FFA-D-M1 Valutare e motivare progetti di formazione
- Modulo FFA-D-M2: Coordinare e monitorare offerte formative
- Modulo FFA-D-M3 Sviluppare la qualità dell'offerta formativa
- Modulo FFA-D-M4 Gestire e condurre un'unità organizzativa
- Modulo FFA-D-M5 Posizionare l'offerta formativa nel contesto
- Modulo FFA-D-M6 Gestire progetti nell'ambito della formazione

Appendice II

Glossario

1. Premessa

I termini tecnici utilizzati nella presente Guida, nonché tutte le espressioni suscettibili di interpretazioni differenti, sono definiti in un glossario (Appendice II).

Nella presente Guida, di regola, le persone che hanno intenzione di presentarsi all'esame professionale superiore sono disegnate con *la persona candidata* o *le persone candidate*. In altri casi, per ragioni linguistiche, si usa solo una forma, ossia il maschile non marcato.

1.1 Scopo della Guida al regolamento d'esame

La presente Guida fornisce informazioni supplementari al regolamento del 12 aprile 2010 relativo all'esame professionale superiore per conseguire il titolo di Responsabile di formazione con diploma federale.

La Guida si rivolge alle persone candidate all'esame nonché agli istituti di formazione che offrono i moduli necessari per l'ammissione all'esame.

1.2 Organo responsabile e indirizzo

L'organo responsabile per il diploma è la Commissione svizzera formazione dei formatori (CS FFA).

L'indirizzo di contatto per persone candidate e per istituti di formazione nella Svizzera di lingua italiana è il seguente:

Segretariato regionale FSEA
Formazione dei formatori d'adulti FFA
Via Besso 84
6900 Lugano-Massagno

E-mail fseaticino@alice.ch
Telefono +41 (0)91 950 84 16
Fax +41 (0)91 960 77 66

Tutti i documenti di base e i formulari nonché le informazioni attuali (p. es. date degli esami) sono pubblicati sul seguente sito internet:

www.alice.ch/it/ada

1.3 Profilo professionale

Con il diploma federale per responsabili di formazione si è costituito un titolo di formazione professionale superiore che permette di distinguere, con un titolo riconosciuto, i professionisti che dispongono di ampie conoscenze e di un'esperienza comprovata e che occupano una posizione di responsabilità nella formazione continua.

I Responsabili di formazione svolgono funzioni di responsabilità in diversi contesti di lavoro, per esempio:

- sono responsabili del settore formazione in un'azienda o in un'organizzazione;
- gestiscono un settore di un grande istituto di formazione continua, o un settore del reparto risorse umane in una grande azienda;
- sono membri di direzione in un istituto di formazione di piccola o media dimensione;
- sono responsabili di un servizio specializzato nella formazione o di un segretariato di un'organizzazione che è attiva nella formazione continua;
- sono specialisti indipendenti per formazioni con esigenze particolari e/o per lo sviluppo di progetti nell'ambito della formazione (p. es. responsabile di progetto).

I responsabili di formazione svolgono quindi delle attività di sviluppo, di gestione, di coordinamento e di valutazione in relazione a processi di formazione; a seconda del contesto, l'accento può essere posto sull'uno o sull'altro tipo di attività.

Una caratteristica della loro attività professionale è il contatto "indiretto" con i partecipanti alla formazione e con le misure di formazione: il loro lavoro si concentra sullo sviluppo, la valutazione e il miglioramento delle strutture e delle condizioni quadro per i processi di formazione e di qualificazione, in particolare nella formazione continua, professionale e non, delle persone adulte.

Anche se di solito i responsabili di formazione non sono coinvolti personalmente nei processi formativi, per la progettazione e la valutazione di questi processi, devono disporre di conoscenze approfondite nell'ambito dell'andragogia e della didattica nonché di conoscenze relative al contesto specifico (p. es. l'azienda) nel quale si svolgono i processi formativi.

Oltre a ciò, devono disporre di capacità nel campo della conduzione e della gestione amministrativa di un'unità organizzativa, nonché delle abilità strategiche, sia per coordinare le misure di formazione con la strategia aziendale, sia per posizionare con successo l'offerta formativa sul mercato.

Nel caso individuale, le mansioni dei responsabili di formazione possono comprendere altre funzioni, oltre a quelle principali delineate sopra.

Il profilo professionale, sommariamente, è il seguente:

Responsabili di formazione

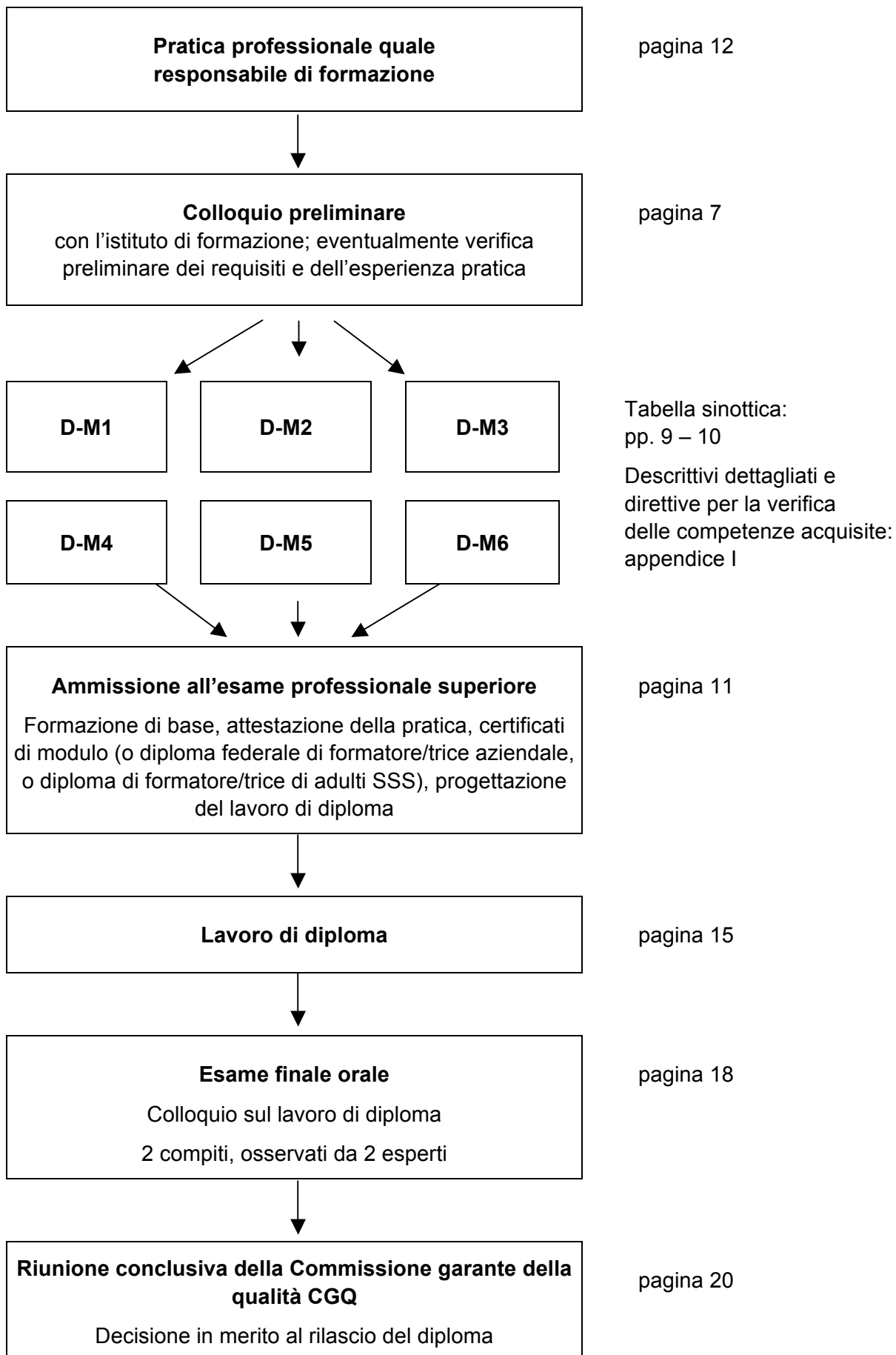
- sviluppano, valutano, aggiornano e motivano progetti di formazione;
- organizzano e coordinano offerte di formazione e gli eventi e i processi collegati, nonché gli attori coinvolti;
- valutano processi organizzativi e andragogici e gestiscono un sistema di *quality management* a lungo termine;
- assumono, accompagnano e valutano collaboratori e li sostengono nel loro sviluppo;

- assumono la responsabilità per un team di collaboratori e affidano mandati a persone o servizi interni o esterni alla propria organizzazione;
- si avvalgono delle strutture organizzative e dei processi comunicativi della propria organizzazione e li adeguano in caso di bisogno;
- fissano gli obiettivi e definiscono pianificazioni annuali per la loro unità organizzativa, stabiliscono preventivi e consuntivi;
- adeguano l'offerta formativa alle tendenze e agli sviluppi nel contesto dell'organizzazione;
- progettano le misure di marketing e comunicazione per prodotti e servizi nell'ambito della formazione e ne fanno il monitoraggio;
- accertano e analizzano i bisogni formativi aziendali e individuali e trattano con committenti esterni o interni all'organizzazione;
- seguono gli sviluppi e le tendenze rilevanti negli ambiti dell'economia, della cultura, della società e della politica della formazione;
- rappresentano la propria organizzazione all'esterno e curano delle collaborazioni sovra-istituzionali;
- pianificano progetti di sviluppo nell'ambito della formazione, ne assicurano il finanziamento, li dirigono, li valutano, li documentano e ne salvaguardano i risultati.

Di regola, i responsabili di formazione dispongono di un'ampia esperienza come formatori; ma non è escluso che abbiano raggiunto la loro posizione svolgendo delle funzioni o professioni affini, p. es. nell'ambito della gestione del personale.

1.4 Schema del percorso al diploma

Nella pagina seguente è rappresentata in modo sinottico il percorso che porta al diploma federale. A lato sono indicate le pagine della presente Guida nelle quali si trovano informazioni dettagliate in merito.



2. Formazione

2.1 Requisiti

La formazione si rivolge a professionisti con un'esperienza consolidata sul campo, che desiderano un riconoscimento delle loro competenze tramite un diploma federale. I moduli di formazione, quindi, non avranno lo scopo principale di trasmettere nuove conoscenze e nuove abilità alle persone candidate, ma mirano a completare e sistemare le risorse già presenti, e a riflettere e valutare comportamenti e procedimenti già sperimentati nella pratica. Questa modalità di lavoro corrisponde anche ai compiti caratteristici per il profilo professionale dei responsabili di formazione, cioè alla valutazione e al conseguente miglioramento di processi e procedimenti.

Dati questi presupposti, è essenziale che le persone candidate ricoprano una funzione di responsabilità nell'ambito della formazione e che dispongano di esperienze in diversi settori d'attività e nelle aree di competenza definite.

Gli istituti di formazione inviteranno tutti gli interessati alla formazione a un colloquio preliminare in cui verranno valutati i requisiti, in modo indicativo. In particolare, sarà vagliato:

- se la persona interessata alla formazione dispone di un'esperienza professionale sufficiente e soddisfa i criteri stabiliti nei termini previsti per l'iscrizione all'esame professionale superiore;
- se dispone dell'esperienza pratica richiesta per i singoli moduli, e come potrà eventualmente ancora cercare di completare le lacune presenti tramite esperienze specifiche;
- in quali ambiti ha ancora delle lacune per quanto riguarda conoscenze o abilità, e come potrebbe eventualmente colmarle prima dell'inizio della formazione (p. es. frequentando dei corsi specifici, eventualmente anche dei singoli moduli del percorso modulare che portano all'attestato professionale federale di formatore/trice, o con delle letture, ecc.);
- in quali ambiti ha bisogno di riflettere sulla sua pratica professionale e consolidare le competenze acquisite, frequentando i moduli del percorso modulare che portano al diploma federale di responsabile di formazione;
- in quali ambiti potrebbe già comprovare le competenze acquisite con altri titoli del settore terziario (possibilità di validazione delle competenze equivalenti per singoli moduli, secondo la variante I, cf. pag. 8);
- in quali ambiti dispone di competenze consolidate, ma senza poterle comprovare con certificati riconosciuti (possibilità di validazione delle competenze equivalenti per singoli moduli, secondo la variante II, cf. pag. 8).

Questo bilancio preliminare da parte dell'istituto di formazione ha solo valore indicativo. La decisione sull'ammissione all'esame professionale superiore spetta alla CGQ, sulla base del dossier di ammissione presentato dalla persona candidata.

Qualora nel colloquio preliminare fossero sorte delle domande o insicurezze, p. es. per quanto riguarda il riconoscimento di esperienze lavorative o di certificati di formazione, si consiglia alla persona interessata di mettersi in contatto con il segretariato regionale (indirizzo a p. 3). Il segretariato sarà in grado di dare delle informazioni esatte e valide, in vista dell'ammissione all'esame professionale superiore, se necessario anche tramite una decisione preliminare da parte della CGQ.

2.2 Struttura modulare

Il regolamento per l'ottenimento del titolo di responsabile di formazione si basa sul modello „percorso formativo modulare con esame finale”.

Per l'ammissione all'esame finale si devono presentare i certificati modulari definiti, che si possono acquisire o tramite la frequenza dei moduli o tramite la valutazione e validazione di competenze equivalenti (v. sotto).

I sei moduli definiti (cf. tabella nelle pagine seguenti e i descrittivi dettagliati nell'appendice I di questa Guida) riguardano delle aree di competenza differenti e si possono frequentare in ordine libero. Le conoscenze e le abilità necessarie per accedere sono state definite per ogni modulo. Sta alla responsabilità comune degli interessati alla formazione e degli istituti che offrono i moduli verificare i requisiti, ed eventualmente stabilire come potranno essere acquisiti prima dell'inizio del modulo in questione.

Di solito, la verifica delle competenze acquisite a fine modulo consiste nel commentare e analizzare la propria pratica professionale; cioè, le persone candidate dimostrano come gestiscono delle situazioni chiave nella pratica professionale quali responsabili di formazione, e quali sono le teorie, i criteri e i valori che le guidano nella loro pratica professionale. Dato che sarà al centro la valutazione e la riflessione, le verifiche possono anche riferirsi a progettazioni o prodotti già esistenti o processi già conclusi.

2.3 Frequenza del modulo o valutazione delle competenze equivalenti

I certificati modulari necessari per l'ammissione all'esame professionale superiore si possono acquisire in due modi:

1. Frequenza del modulo offerto da un istituto riconosciuto

La persona candidata frequenta un modulo offerto da un istituto di formazione riconosciuto da parte della CGQ. Alla fine del modulo viene, individualmente, presentato il lavoro definito come verifica delle competenze acquisite che sarà valutato da parte di un docente, in base ai criteri stabiliti. Se il lavoro presentato soddisfa i criteri definiti, l'istituto di formazione rilascerà un certificato di modulo.

2. Procedure di validazione delle competenze

La persona candidata ha già acquisito le competenze definite per un modulo, per esempio frequentando una formazione simile e/o attraverso la pratica professionale. Invece di frequentare il modulo, dimostra le sue competenze con una procedura di validazione delle competenze equivalenti. Stila pertanto un'autovalutazione scritta e comprova tutti gli elementi con documenti giustificativi (validazione delle competenze, variante I), oppure, oltre all'autovalutazione, elabora il lavoro previsto in modo autonomo come verifica delle competenze del modulo in questione e lo presenta al segretariato per la valutazione (validazione delle competenze, variante II). Se la valutazione del lavoro o dei documenti presentati è positiva, la CGQ rilascerà ugualmente un certificato di modulo.

Le direttive per la procedura di valutazione e validazione delle competenze equivalenti si trovano sul sito <http://www.alice.ch/it/ada/validazione-competenze-vc>.

2.4 Moduli e verifiche delle competenze acquisite

Il percorso modulare è composto da sei moduli:

Titolo	Breve descrizione	Durata
FFA-D-M1 Valutare e motivare progetti di formazione	<p>Obiettivo Saper sviluppare, valutare, aggiornare e motivare progetti di formazione</p> <p>Contenuti Valutazione di progetti di formazione a diversi livelli; motivazione delle misure di formazione proposte; adattamento dei supporti didattici e modalità di formazione; definizione di processi di qualificazione</p> <p>Verifica delle competenze Documentazione e valutazione di un progetto di formazione complesso (dispositivo di qualificazione incluso)</p>	<p>Min. 6 giornate / min. 39 h di corso¹</p> <p>+ ca. 80 h di apprendimento autogestito²</p> <p>(totale ca. 120 h)</p> <p>(corrisponde indicativamente a 4 crediti ECTS)</p>
FFA-D-M2 Coordinare e accompagnare l'offerta formativa	<p>Obiettivo Saper organizzare, coordinare e monitorare offerte di formazione ed eventi e processi collegati</p> <p>Contenuti Pianificazione e organizzazione dell'offerta formativa; definizione di strutture di coordinamento; scelta e accompagnamento dei formatori; intervento in caso di problemi o conflitti</p> <p>Verifica delle competenze Documentazione di un caso pratico che presenta delle sfide particolari a livello di monitoraggio del processo formativo</p>	<p>Min. 5 giornate / min. 32,5 h di corso</p> <p>+ca. 65 h di apprendimento autogestito</p> <p>(totale ca. 105 h)</p> <p>(corrisponde indicativamente a 3 crediti ECTS)</p>
FFA-D-M3 Sviluppare la qualità dell'offerta formativa	<p>Obiettivo Saper valutare processi organizzativi e andragogici, e saper monitorare un sistema di controllo e sviluppo della qualità a lungo termine.</p> <p>Contenuti Scelta e implementazione di sistemi di qualità; progettazione di valutazioni e relativi strumenti; valutazione dei risultati e definizione di misure di miglioramento e di sviluppo della qualità</p> <p>Verifica delle competenze Documentazione con commento critico di un progetto di valutazione per una misura formativa complessa, o di un sistema di controllo e sviluppo della qualità per un settore dell'offerta formativa</p>	<p>Min. 5 giornate / min. 32,5 h di corso</p> <p>+ ca. 65 h di apprendimento autogestito</p> <p>(totale ca. 105 h)</p> <p>(corrisponde indicativamente a 3 crediti ECTS)</p>

¹ La durata si riferisce a ore di insegnamento, senza le pause.

² L'apprendimento autogestito comprende il tempo dedicato alla formazione che non è organizzato dall'istituto di formazione, p. es. l'elaborazione delle verifiche delle competenze, letture di approfondimento, ecc.

<p>FFA-D-M4 Gestire e condurre un'unità organizzativa</p>	<p>Obiettivo Saper gestire un'unità organizzativa nell'ambito della formazione sul piano economico, amministrativo e personale</p> <p>Contenuti Strutture di comunicazione; obiettivi e pianificazione dei lavori; pianificazione finanziaria e controlling; pianificazione del personale; assunzione, introduzione e accompagnamento di collaboratori; condurre un team; formulare mandati per persone o servizi esterni</p> <p>Verifica delle competenze Documentazione con commento, della propria unità organizzativa e di un processo centrale di gestione</p>	<p>Min. 7 giornate / min. 45,5 h di corso</p> <p>+ ca. 90 h di apprendimento autogestito (totale ca. 135 h)</p> <p>(corrisponde indicativamente a 4.5 crediti ECTS)</p>
<p>FFA-D-M5 Posizionare l'offerta formativa nel contesto</p>	<p>Obiettivo Saper posizionare e comunicare la propria offerta formativa nel contesto dell'azienda o sul mercato della formazione</p> <p>Contenuti Tendenze e sviluppi attuali; sostegno di processi di cambiamento in azienda; misure di marketing e comunicazione; accertamento e analisi dei bisogni formativi; elaborazione di offerte; negoziazioni con committenti</p> <p>Verifica delle competenze Analisi del contesto e documentazione commentata di una progettazione di misure di marketing o di comunicazione</p>	<p>Min. 7 giornate / min. 45,5 h di corso</p> <p>+ ca. 90 h di apprendimento autogestito (totale ca. 135 h)</p> <p>(corrisponde indicativamente a 4.5 crediti ECTS)</p>
<p>FFA-D-M6 Gestire progetti nell'ambito della formazione</p>	<p>Obiettivo Saper pianificare, gestire e valutare progetti nell'ambito della formazione</p> <p>Contenuti Pianificazione e organizzazione di progetti; finanziamento; controlling di progetti; conduzione di gruppi di progetto; valutazione e documentazione di progetti; monitoraggio dell'implementazione</p> <p>Verifica delle competenze Documentazione e valutazione di un progetto che presenta delle sfide particolari a livello dell'organizzazione, delle risorse, degli obiettivi o della conduzione.</p>	<p>Min. 4 giornate / min. 26 h di corso</p> <p>+ ca. 50 h di apprendimento autogestito (totale 75 h)</p> <p>(corrisponde indicativamente a 2.5 crediti ECTS)</p>

I descrittivi modulari dettagliati (includere le direttive per la redazione delle verifiche delle competenze e i relativi criteri di valutazione) si trovano nell'appendice I.

La durata complessiva è di almeno 34 giornate di formazione, di almeno 6,5 ore di formazione ciascuna, ossia almeno 221 ore di formazione. Per ogni giornata di formazione si devono calcolare, di solito, almeno due giornate di apprendimento autonomo (per un totale di almeno 440 ore). Fanno parte dell'apprendimento autogestito, per esempio, le letture di approfondimento o i lavori per la verifica delle competenze. A seconda delle conoscenze preliminari, il

tempo necessario per l'apprendimento autogestito può anche essere più ampio. La durata complessiva della formazione viene considerata di ca. 670 ore di apprendimento.

3. Ammissione all'esame

3.1 Iscrizione e costi

L'iscrizione all'esame professionale superiore, con il dossier personale di ammissione, può giungere al segretariato in qualsiasi momento, ma al più tardi entro la data indicata nella pubblicazione dell'esame (di regola 3 mesi prima della data d'inizio dell'esame orale finale).

Il segretariato conferma di aver ricevuto il dossier e invia alla persona candidata la fattura per la tassa d'esame. La tassa d'esame comprende le tasse per le prestazioni seguenti:

Tassa d'ammissione

- La registrazione dell'iscrizione e il controllo del dossier di ammissione da parte del segretariato.
- La decisione di ammissione da parte della CGQ.

Tassa d'esame

- La partecipazione all'esame professionale superiore.
- La valutazione degli esperti.
- La decisione del conferimento del diploma da parte della CGQ.
- Le spese amministrative e postali del segretariato.
- Un contributo alle misure di controllo e sviluppo della qualità (CGQ e certificazione degli istituti di formazione).

Tassa di diploma

- La stesura del diploma da parte dell'UFFT.
- L'iscrizione del nominativo del titolare nel registro dei titolari del diploma.

Le tariffe attuali sono pubblicate sulla pagina internet del sistema modulare FFA.

A chi non è ammesso all'esame saranno rimborsate le tasse d'esame e di diploma.

Se un esame non può aver luogo, per il numero insufficiente di candidati (meno di quattro persone che soddisfanno i requisiti), alle persone candidate ammesse sarà rimborsata l'intera tassa d'esame.

3.2 Ammissione senza attestato federale di formatore/trice

Può essere ammesso all'esame professionale superiore anche chi non dispone dell'attestato professionale federale di formatore/trice (cf. regolamento, punto 3.31a).

In tale caso il/la candidato/a deve dimostrare di possedere le conoscenze e competenze andragogiche necessarie. La decisione sull'ammissione *sur dossier*, senza l'attestato professionale federale, spetta alla CGQ. La decisione è valida esclusivamente per l'ammissione all'esame professionale superiore; non è da considerare un'attestazione di equivalenza o un giustificativo per la richiesta dell'attestato professionale federale di formatore/trice.

Si raccomanda di avviare questa procedura prima e indipendentemente dall'iscrizione all'esame professionale superiore.

Le direttive per l'ammissione *sur dossier* e le indicazioni relative alla documentazione da sottoporre alla CGQ nonché la tassa relativa si trovano sul sito del sistema modulare FFA www.alice.ch/it/ada.

3.3 Dossier di ammissione

Il dossier di ammissione deve essere inviato al segretariato FFA, all'attenzione della CGQ assieme all'iscrizione all'esame professionale superiore. Il dossier comprenderà i documenti seguenti:

a) Riepilogo della formazione assoluta e della pratica professionale svolta

Il riepilogo dovrebbe avere la forma di un curriculum professionale di non più di due pagine di lunghezza.

b) Copie dei titoli e dei certificati di lavoro richiesti

Sono richieste le copie dei **titoli** seguenti:

– Attestato professionale federale di formatore/formatrice,
oppure

– decisione della CGQ riguardo alle conoscenze e le abilità del candidato nel lavoro di formazione con gli adulti (cf. capitolo 3.2 della presente Guida).

I **certificati di lavoro** devono attestare chiaramente, con la firma di terzi (di regola dei datori di lavoro) che la persona candidata dispone di una pratica professionale nell'ambito della formazione di almeno quattro anni. Se si tratta di un impiego a tempo parziale, o se la formazione costituisce solo una di diverse mansioni, la pratica professionale specifica nella formazione deve ammontare a 1'500 ore al minimo.

Inoltre, devono essere attestate almeno 500 ore di pratica professionale in una funzione dirigente. Questa pratica non deve necessariamente riferirsi al settore della formazione.

Come funzione dirigente valgono per esempio:

- la direzione di un reparto in un'azienda, o di un settore (formazione, risorse umane o altro) in un'azienda di grandi dimensioni;
- la direzione di un reparto o di un settore di un istituto di formazione;
- la direzione di progetti di una certa dimensione, di preferenza nell'ambito della formazione.

Elementi obbligatori di una funzione di direzione, cioè i criteri della CGQ per riconoscere una funzione come tale, sono:

- la responsabilità per la pianificazione a lungo termine;
- la responsabilità per il budget;
- la responsabilità di almeno tre collaboratori o collaboratrici fissi o di un gruppo di collaboratori in un progetto.

c) Le copie dei certificati di modulo

Al momento dell'esame finale, i certificati di modulo non dovrebbero risalire a più di cinque anni. Se sono stati rilasciati prima, la persona candidata deve richiederne la validazione presso la CGQ. Qualora nel frattempo non si fossero verificati cambiamenti di sostanza nei moduli, la CGQ può definire un procedimento agevolato.

Gli otto certificati di modulo del sistema formativo in vigore tra il 2005 e il 2010, nel loro complesso sono considerati equivalenti, per un periodo di otto anni, ai sei certificati di modulo del nuovo sistema. Possono essere inclusi nel dossier di ammissione al posto dei certificati modulari secondo il nuovo regolamento.

I titolari dei certificati di modulo secondo il sistema precedente, hanno quindi la possibilità di scegliere o di iscriversi al modulo di qualificazione secondo il regolamento dell'11 novembre 2005, entro i termini fissati (cf. regolamento del 12 aprile 2010 punto 9.2), o di iscriversi all'esame professionale superiore secondo il regolamento del 12 aprile 2010.

Per i candidati che dispongono solamente di alcuni certificati secondo il regolamento dell'11 novembre 2005 la CGQ troverà una soluzione individuale *sur dossier*.

I titolari del diploma professionale federale di formatore/formatrice aziendale e i titolari del diploma di formatore/formatrice di adulti SSS possono accedere direttamente all'esame professionale superiore (cf. regolamento del 12 aprile 2010, punto 3.31) e quindi non devono presentare certificati di modulo (mantenimento dello stato giuridico risultante dal regolamento dell'11 novembre 2005).

d) Progettazione del lavoro di diploma

Indicazioni per la stesura del lavoro di diploma si trovano nel capitolo seguente.

La progettazione del lavoro dovrebbe comprendere le indicazioni seguenti, su non più di due pagine:

- oggetto del lavoro e motivazione della scelta del tema;
- contenuto e struttura del lavoro;
- riferimento a teorie e fonti.

Con la decisione di ammissione, la persona candidata sarà anche informata se il tema e la progettazione del lavoro di diploma sono stati accettati.

e) Indicazione della lingua in cui si vuole essere esaminati

Le persone candidate possono essere esaminate in italiano, tedesco o francese.

Indipendentemente dalla lingua dell'esame orale finale, i lavori di diploma possono essere redatti in italiano, tedesco o francese.

f) Copia di un documento d'identità con fotografia

Come documenti d'identità sono ammessi:

- passaporto;
- carta d'identità svizzera;
- permesso di soggiorno.

g) Richiesta di ricusa di esperti

I nominativi dei possibili esperti saranno pubblicati, con la pubblicazione dell'esame, sul sito internet del sistema modulare FFA. Con l'iscrizione all'esame, le persone candidate possono presentare la richiesta di ricusa nei confronti di determinati esperti.

Le ragioni seguenti sono considerate valide per una richiesta di ricusa, un esperto:

- è parente della persona candidata;
- è o è stato superiore o collaboratore della persona candidata;
- è stato uno dei docenti principali durante la formazione.

La direzione degli esami cercherà, nel limite del possibile, di non coinvolgere nell'esame gli esperti nei confronti dei quali è stata richiesta ricusa.

Assieme alla conferma della loro ammissione all'esame, le persone candidate riceveranno una fattura per la tassa d'esame.

3.4 Decisione in merito all'ammissione

Alle persone candidate la decisione in merito all'ammissione, sarà comunicata almeno 12 settimane prima della data dell'esame orale.

La comunicazione comprenderà almeno le informazioni seguenti:

- la decisione in merito all'ammissione all'esame professionale superiore;
- la decisione sull'accettazione del tema e della progettazione del lavoro di diploma;
- il recapito degli esperti ai quali dovrà essere inviato il lavoro di diploma.

Nel caso di rifiuto dell'ammissione all'esame professionale superiore da parte della CGQ, la comunicazione in merito spiegherà le motivazioni per il rifiuto. La persona candidata può inoltrare ricorso contro la decisione della CGQ presso l'UFFT, entro 30 giorni dalla notifica. Il ricorso deve essere formulato per iscritto e contenere le richieste del ricorrente e le relative motivazioni (cf. regolamento punto 7.31).

L'accettazione del tema e della progettazione del lavoro di diploma non è da considerare un preavviso positivo per l'accettazione del lavoro stesso. Di regola, la commissione non formula ulteriori commenti sulla progettazione del lavoro, e non è previsto né una consulenza né un accompagnamento da parte di membri della CGQ o da parte degli esperti.

Qualora il tema e la progettazione del lavoro di diploma non fossero accettate dalla CGQ, mentre tutti gli altri criteri per l'ammissione all'esame sono stati soddisfatti, la persona candidata potrà scegliere un nuovo tema oppure rivedere la progettazione e riconsegnarla entro dei termini da definire (circa due/tre settimane). Nel caso della non-accettazione del tema o della progettazione del lavoro di diploma, la CGQ motiverà la sua decisione con un breve commento scritto.

3.5 Tabella riassuntiva

Qui di seguito un riassunto, in forma tabellare, delle procedure e dei termini:

prima dell'esame orale	
6 mesi	Pubblicazione della data dell'esame finale
4 mesi	Termine d'iscrizione all'esame
12 settimane	Decisione in merito all'ammissione e all'accettazione della progettazione del lavoro di diploma
10 settimane	Decisione sull'organizzazione effettiva dell'esame
5 settimane	Consegna del lavoro di diploma
4 settimane	Convocazione all'esame finale orale

Partecipazione all'esame orale (1 giornata)
--

Dopo l'esame orale	
Entro 15 giorni	Validazione dei risultati dell'esame finale
Entro 4 settimane	Comunicazione dei risultati alle persone candidate

4. Lavoro di diploma

4.1 Tema e contenuto del lavoro di diploma

Con il lavoro di diploma le persone candidate dimostrano la loro capacità di collegare e combinare le singole competenze acquisite e attestate dai diversi certificati di modulo. Il lavoro comprende la documentazione, l'analisi e la valutazione, nel contesto organizzativo, di uno dei processi di lavoro centrali per il profilo professionale.

Il lavoro dovrebbe dimostrare che le persone candidate sono in grado di percepire singoli fatti e processi come elementi di un contesto più ampio, di stabilire connessioni tra i singoli fenomeni, consapevoli delle dinamiche interne al sistema e delle influenze reciproche. Le persone candidate sanno ugualmente dimostrare la loro capacità di adattare prodotti e processi a condizioni quadro in mutamento, e l'abilità di rimanere protagonisti attivi in scenari diversi. Sono, inoltre, in grado di dimostrare che prendono delle decisioni sulla base di criteri trasparenti, e che il loro agire si orienta a dei valori individuali ben definiti.

Il lavoro di diploma può basarsi su uno dei lavori consegnati precedentemente come verifica di modulo, che – per essere consegnato come lavoro di diploma – sarà rielaborato in modo dettagliato e ampliato (collegamento con altri aspetti, fatti e processi), oppure si potrà scegliere di sviluppare un lavoro ex novo.

Tre esempi:

- Nell'ambito professionale X entreranno in vigore delle nuove norme di sicurezza per le attività Y-Z. La candidata A descrive quali misure di formazione ha progettato all'interno della sua azienda per i gruppi di dipendenti in questione, quali corsi già esistenti ha adattato alle nuove esigenze e come ha inserito queste misure nella pianificazione annuale, considerando le condizioni quadro finanziarie. In retrospettiva, ora valuta l'efficacia delle misure prese (anche riferendosi a delle teorie andragogiche) e si chiede quali misure supplementari o alternative avrebbero potuto migliorare il risultato. Aggiunge una riflessione sui suoi valori personali nel contesto dei valori dichiarati e delle norme vissute in azienda.
- All'interno della sua istituzione di formazione, il candidato B è responsabile dei percorsi formativi nell'ambito del marketing. Siccome le quote di successo negli esami esterni durante gli ultimi anni sono scese, aveva deciso di introdurre un sistema di controllo e sviluppo della qualità nel suo settore formativo. Nel lavoro di diploma espone, in linea di massima, il progetto e le sue idee di fondo, e valuta i processi di cambiamento iniziati e i risultati finora raggiunti. Ne fa parte un'analisi dei costi e dei benefici, e un'analisi del contesto specifico di mercato e del posizionamento della sua istituzione di formazione in questo contesto. Nelle sue riflessioni sul concetto di "qualità" fa riferimento a delle teorie andragogiche. Aggiunge ugualmente una riflessione sui suoi valori personali, soprattutto per quanto riguarda il fattore successo, e sul suo stile di comunicazione e gestione dei collaboratori.
- La candidata C è titolare di una scuola di lingue. Al centro del suo lavoro di diploma c'è la conduzione del personale pedagogico; in particolare esamina il processo di assunzione, introduzione e seguito dei nuovi docenti. Analizzando le conseguenze di un'assunzione "sbagliata", espone le misure intraprese consecutivamente nonché le sue idee direttrici nella conduzione del personale pedagogico e per la qualità dell'offerta. Le sue idee guida andragogiche e le sue strategie a lungo termine, sia per lo sviluppo dell'offerta, sia per lo sviluppo della qualità, vengono messe in relazione al mercato e alle condizioni quadro economiche.

In generale si può dire che il lavoro di diploma dovrebbe essere radicato nella pratica professionale, ma che questa pratica professionale documentata dovrebbe venire analizzata dalla persona candidata sia in relazione a teorie andragogiche e di gestione, sia in relazione a processi manageriali.

4.2 Criteri formali

Il lavoro di diploma dovrebbe essere composto dalle 30 alle 50 pagine (tra 9'000 e 12'000 parole). Documenti di riferimento importanti per il lavoro (p. es. documenti sull'azienda, progetti di formazione, progettazioni per valutazioni, risultati di inchieste, regolamenti, ecc.) possono essere messi in un'appendice. I documenti annessi dovrebbero essere riassunti nel lavoro stesso, in modo che il testo risulti logico, coerente e comprensibile anche senza consultare i documenti in appendice.

Sulla copertina del lavoro vanno messe le indicazioni seguenti:

- nome e cognome dell'autore o dell'autrice;
- indirizzo postale e e-mail;
- titolo del lavoro;
- data dell'esame finale.

All'inizio va inserito un riassunto di una pagina al massimo (*management summary*) e un indice. Citazioni, letterali e non, devono essere dichiarate tali, la fonte va indicata sia a piè di pagina sia nella bibliografia alla fine del lavoro in modo completo (cf. regolamento, punto 4.32).

Il lavoro va consegnato ai due esperti designati, al più tardi 5 settimane prima dell'esame finale orale; in che forma, verrà comunicato con la pubblicazione.

4.3 Criteri di valutazione

Il lavoro di diploma sarà letto da due esperti. Di seguito, i due esperti si metteranno d'accordo sulla valutazione. La valutazione è espressa mediante il giudizio "superato" o "non superato". Se il giudizio è "non superato", gli esperti formuleranno le loro motivazioni per iscritto. Dalla motivazione del giudizio deve risultare chiaramente in quali aspetti il lavoro non soddisfa i criteri stabiliti.

Nella loro valutazione i periti faranno riferimento ai criteri formulati qui di seguito. La valutazione sarà globale; non ci sono regole di tipo aritmetico per l'implementazione dei criteri (p. es. un numero minimo di criteri che devono essere soddisfatti). I criteri sono:

- Forma e presentazione del lavoro: i criteri formali sono stati osservati. Il lavoro si presenta in modo piacevole e invita alla lettura.
- Struttura del contenuto: fatti e processi sono descritti in modo strutturato, conciso, coerente e comprensibile. I documenti allegati in appendice sono pertinenti, completi e la quantità è adeguata.
- Pensiero concettuale e analitico: fatti e processi sono percepiti nella loro globalità; gli aspetti individuali si inseriscono in modo logico nel contesto; connessioni e influenze reciproche tra i singoli aspetti sono messe in evidenza.
- Pensiero sistemico: misure di formazione, offerte formative o settori di offerte formative sono inseriti nel contesto organizzativo e nel contesto più ampio, nonché messi in relazione con le strategie imprenditoriali e la pianificazione a medio e lungo termine.
- Legame tra teoria e pratica: i criteri scelti per l'analisi e/o la valutazione e le soluzioni o le misure proposte sono adeguate alla situazione; i ragionamenti alla base delle scelte compiute sono comprensibili e motivati. Per riflessioni sulla qualità viene fatto riferimento sia a principi andragogici sia a teorie e modelli adeguati.
- Percezione del proprio ruolo e dei valori: il contesto di lavoro viene percepito con le sue norme e i suoi valori, e l'autore del lavoro si muove in questo contesto consapevole del suo ruolo e delle sue responsabilità e in modo da essere coerente con i suoi valori espliciti e i suoi principi etici.

4.4 Comunicazione del risultato

La valutazione del lavoro di diploma sarà comunicata con la valutazione complessiva dell'esame professionale superiore. Una persona candidata può quindi accedere all'esame orale anche se l'esame scritto (cioè il lavoro di diploma) è stato valutato con "non superato".

Se l'esame scritto deve essere ripetuto, la persona candidata può rielaborare il lavoro di diploma oppure scegliere un nuovo tema. Gli esperti, nella loro valutazione, possono esprimere delle raccomandazioni in merito.

5. Esame orale

5.1 Convocazione all'esame

Le persone candidate sono convocate almeno quattro settimane prima della data dell'esame finale orale.

Con la convocazione saranno indicati gli ausili ammessi e/o messi a disposizione.

5.2 Svolgimento dell'esame

L'esame orale dura un giorno e comprende i tre seguenti compiti corrispondenti globalmente ai moduli:

- a) Un colloquio con due esperti sul lavoro di diploma.
- b) Due colloqui che, basandosi su un mandato scritto, devono essere rappresentati e interpretati. Per esempio un colloquio su un mandato di lavoro, nel ruolo del committente e un colloquio su un mandato di lavoro, nel ruolo del mandatario.

Durante l'esecuzione dei colloqui, le persone candidate saranno osservate da due esperti che le valuteranno separatamente.

In seguito, gli esperti si concorderanno una valutazione comune globale dell'esame orale ("superato" o "non superato"). In questo, faranno riferimento ai criteri definiti (cf. capitolo 5.5 della presente Guida). Per i tre colloqui, vale un'unica lista di punti da osservare, anche se, a seconda del compito e del ruolo, ci si focalizzerà su aspetti diversi.

Lo svolgimento e gli orari esatti dell'esame saranno comunicati alle persone candidate solo il giorno stesso.

5.3 Colloquio sul lavoro di diploma (compito 1)

Il colloquio con gli esperti ha una durata di 30 minuti.

Gli esperti hanno letto il lavoro e si sono già messi d'accordo sulla valutazione. Il colloquio non incide più sul giudizio degli esperti in merito alla parte scritta dell'esame.

Dopo una breve presentazione del lavoro (al massimo 5 minuti) da parte della persona candidata, gli esperti faranno delle domande sul contenuto e confronteranno la persona candidata con possibili problemi o reazioni al suo lavoro.

I criteri al centro per la valutazione saranno i seguenti (cf. anche capitolo 5.5). Capacità di:

- comunicare in modo adeguato alla situazione e agli interlocutori e in maniera logica e coerente;
- nella motivazione di opinioni, far riferimento al contesto sistemico e mettere in relazione diversi fattori;
- difendere le proprie posizioni in modo convincente, anche in relazione a questioni di etica professionale.

5.4 Colloquio su un mandato di lavoro (compiti 2 e 3)

La persona candidata riceve per ogni mandato la descrizione della situazione di partenza, pretesto al mandato di lavoro. Assume il ruolo che gli è stato assegnato, p. es. quello del committente risp. del mandatario oppure quello del superiore risp. del collaboratore. Il colloquio si svolgerà di regola con un'altra persona candidata. Gli esperti possono interrompere il colloquio e porre ai candidati domande sul decorso/risultato del mandato di lavoro. Le prestazioni delle persone candidate saranno tuttavia valutate individualmente.

Le situazioni di partenza possono riferirsi a un contesto istituzionale oppure aziendale, ma non richiederanno delle conoscenze specialistiche.

I compiti che i candidati dovranno svolgere possono essere p. es.

- valutare delle proposte e delle idee di progetto presentate dal mandatario potenziale, e decidere se conferirgli il mandato o meno (questa decisione non deve necessariamente essere presa e comunicata durante il colloquio);
- sulla base delle informazioni ricevute sulla situazione di partenza, preparare una proposta di progetto, e presentarla al committente potenziale.

Le due parti riceveranno le stesse informazioni di base. Si prepareranno al colloquio indipendentemente, senza consultarsi prima.

Avranno a disposizione, complessivamente, lo stesso periodo di tempo per la preparazione dei compiti.

5.5 Criteri di valutazione

Benché le prestazioni di una persona candidata all'esame orale sono state osservate durante tre parti, vengono valutate dai due esperti globalmente con il giudizio „superato“ o „non superato“. Gli esperti motiveranno le loro valutazioni alla commissione GQ.

Per la loro valutazione gli esperti faranno riferimento ai criteri seguenti:

- Modo di presentarsi e impatto della persona: la persona candidata dimostra apertura e un atteggiamento positivo; la sua comunicazione è congruente.
- Gestione del colloquio: prende attivamente parte al colloquio, consapevole del suo ruolo, e comunica in maniera adatta alla situazione.
- Abilità di negoziazione: difende la sua posizione con calma e con convinzione. Reagisce in modo adeguato a domande, critiche o proposte dell'interlocutore.
- Pensiero concettuale e analitico: idee, progetti e proposte vengono presentati e illustrati in modo chiaro e adeguato all'interlocutore. Il ragionamento è logico e coerente.
- Pensiero sistemico: nella presentazione di idee, progetti, motivazioni e ragionamenti viene fatto riferimento al contesto sistemico.
- Flessibilità e reazione alla situazione: sa reagire in modo flessibile ad azioni e reazioni impreviste e condizioni quadro cambiate, cercando una soluzione.
- Etica professionale: agisce sulla base di principi etici espliciti e ponderati che sa anche difendere.

5.6 Comunicazione del risultato

La valutazione dell'esame orale sarà comunicata assieme al risultato complessivo ottenuto all'esame professionale federale.

Se il giudizio è "non superato", il risultato sarà motivato per iscritto.

Se l'esame orale deve essere ripetuto, le persone candidate devono ripetere tutti e tre i compiti che ne fanno parte.

Se una persona candidata ha superato l'esame scritto (lavoro di diploma) ma deve ripresentarsi all'esame orale, il colloquio con gli esperti (compito 1) può riferirsi al lavoro di diploma già accettato.

6. Rilascio del diploma

6.1 Riunione conclusiva della CGQ

La riunione conclusiva della CGQ avrà luogo al più presto il giorno dell'esame orale, dopo la conclusione dell'esame, e al più tardi 15 giorni lavorativi dopo l'esame orale.

Alla riunione conclusiva i membri della CGQ decidono, sulla base delle proposte e dei rapporti degli esperti, sul superamento dell'esame e il conferimento del diploma. Di regola, una persona in rappresentanza dell'UFFT presenza alla riunione.

Le condizioni per il superamento dell'esame, le possibilità di ripetizione e le possibilità di ricorso sono descritte in modo sufficientemente esauriente nel regolamento.

Entro quattro settimane dall'esame orale, le persone candidate riceveranno la comunicazione dei risultati ottenuti all'esame professionale superiore.

6.2 Disposizioni finali

Disposizioni finali che concernono 4 gruppi di persone:

- a) le persone che hanno frequentato i moduli secondo il regolamento dell'11 novembre 2005 (8 moduli) senza prendere parte al modulo di qualificazione;
- b) le persone che hanno preso parte al modulo di qualificazione nel periodo tra 2007 e 2010 ma non l'hanno superato;
- c) i/le titolari del diploma professionale federale di formatore/formatrice aziendale;
- d) i/le titolari del diploma di formatore/formatrice di adulti SSS, oppure i/le titolari di diplomi cantonali di formatore/formatrice di adulti, con riconoscimento intercantonale, rilasciati prima del 2005.

Queste persone hanno la possibilità di scegliere di iscriversi, durante il periodo di transizione definito nel regolamento, a un modulo di qualificazione secondo il regolamento dell'11 novembre 2005, o di iscriversi all'esame professionale superiore secondo il nuovo regolamento.

L'ultimo modulo di qualificazione secondo il regolamento dell'11 novembre 2005 sarà pubblicato sei mesi dopo l'entrata in vigore del nuovo regolamento del 12 aprile 2010. I candidati che devono ripetere l'esame hanno la possibilità, fino a 12 mesi dopo l'entrata in vigore del nuovo

regolamento 12 aprile 2010, di ripetere una volta il modulo di qualificazione secondo il vecchio ordinamento, e una seconda volta con il nuovo regolamento.

Se le persone decidono di iscriversi all'esame professionale superiore secondo il nuovo regolamento 2010, i loro certificati di modulo, ossia i loro titoli, saranno considerati equivalenti ai sei certificati di modulo secondo il nuovo regolamento. Dopo l'ammissione all'esame professionale superiore, le persone candidate redigeranno il lavoro di diploma e prenderanno parte all'esame orale.