

OPERATRICE/OPERATORE PER LA PROMOZIONE DELL'ATTIVITÀ FISICA E DELLA SALUTE AFC

Valutazione della situazione di apprendimento (SA) in azienda

SA 1 (2. SEMESTRE) **SA 2 (4. SEMESTRE)**

Persona in formazione: _____ Data di nascita: _____

Azienda formatrice (ragione sociale e indirizzo): _____

Formatore responsabile: _____

Tempistiche

Data definizione SA: _____ Data colloquio di valutazione: _____

Firme

(con le firme si conferma che il colloquio tra persona in formazione e formatore in azienda si è svolto)

Data e firma persona in formazione: _____ Data e firma formatore responsabile: _____

Svolgimento e valutazione della situazione di apprendimento in azienda 2° e 4° semestre.

L'elaborazione della situazione di apprendimento in azienda dovrebbe sostenere la persona in formazione nel conoscere meglio i processi e i lavori in azienda e nel migliorare le sue competenze pratiche. La situazione di apprendimento in azienda rappresenta una valutazione delle competenze e dei relativi obiettivi sia per il formatore sia per la persona in formazione.

La situazione di apprendimento in azienda è valutata dal formatore in azienda. Il formatore è responsabile della valutazione e della trasmissione della stessa, nei termini stabiliti, alla Divisione della formazione professionale.

- La prima situazione di apprendimento in azienda deve essere iniziata nel secondo semestre, mentre la seconda va iniziata nel quarto semestre.
- In accordo con la persona in formazione, il formatore stabilisce 3 obiettivi operativi e 3 criteri riguardanti l'approccio che sono da annotare nel modulo di valutazione ufficiale.
- Il formatore supervisiona e osserva lo svolgimento dei compiti da parte della persona in formazione durante un periodo di osservazione di circa 6-8 settimane.
- Al termine del periodo di osservazione, il formatore definisce la nota usando il modulo di valutazione ufficiale durante un colloquio con la persona in formazione.
- È responsabilità del formatore trasmettere la valutazione alla Divisione della formazione professionale entro 4 settimane.

| Tempistica | Attività |
|-------------------------------------|--|
| Inizio | Scelta e assegnazione alla persona in formazione degli obiettivi operativi/criteri riguardanti l'atteggiamento |
| 6-8 settimane | Periodo di osservazione: il formatore supervisiona lo svolgimento delle attività legate agli obiettivi prescelti. |
| Al più tardi dopo 8 settimane | Valutazione, attribuzione di una nota e discussione: la persona in formazione ed il formatore discutono gli esiti constatati dal responsabile di formazione. In seguito al colloquio si effettua la valutazione dei singoli obiettivi sulla base della griglia di valutazione. |
| Entro 4 settimane dalla valutazione | Il formatore è responsabile della trasmissione dei documenti di valutazione alla Divisione della formazione professionale. |

Valutazione della situazione di apprendimento in azienda – Obiettivi operativi

(0 = molto debole / 1 = insufficiente / 2 = soddisfacente / 3 = molto bene)

1. Obiettivo operativo scelto: _____

| N. | Sotto criteri | Punteggio max. | Punti ottenuti | Motivazione |
|----|---------------|----------------|----------------|-------------|
| | | 3 | | |
| | | 3 | | |
| | | 3 | | |

2. Obiettivo operativo scelto: _____

| N. | Sotto criteri | Punteggio max. | Punti ottenuti | Motivazione |
|----|---------------|----------------|----------------|-------------|
| | | 3 | | |
| | | 3 | | |
| | | 3 | | |

3. Obiettivo operativo scelto: _____

| N. | Sotto criteri | Punteggio max. | Punti ottenuti | Motivazione |
|---|---------------|----------------|----------------|-------------|
| | | 3 | | |
| | | 3 | | |
| | | 3 | | |
| PUNTEGGIO TOTALE OBIETTIVI OPERATIVI | | | | |

Valutazione della situazione di apprendimento in azienda – Criteri per l'atteggiamento

1. Criterio riguardante l'atteggiamento scelto: _____

| N. | Sotto criteri | Punteggio max. | Punti ottenuti | Motivazione |
|----|---------------|----------------|----------------|-------------|
| | | 3 | | |
| | | 3 | | |
| | | 3 | | |

2. Criterio riguardante l'atteggiamento scelto: _____

| N. | Sotto criteri | Punteggio max. | Punti ottenuti | Motivazione |
|----|---------------|----------------|----------------|-------------|
| | | 3 | | |
| | | 3 | | |
| | | 3 | | |

3. Criterio riguardante l'atteggiamento scelto: _____

| N. | Sotto criteri | Punteggio max. | Punti ottenuti | Motivazione |
|---|---------------|----------------|----------------|-------------|
| | | 3 | | |
| | | 3 | | |
| | | 3 | | |
| PUNTEGGIO TOTALE CRITERI ATTEGGIAMENTO | | | | |

Scala delle note

| | |
|-----------------|----------|
| 52 – 54 punti | nota 6 |
| 47 – 51 punti | nota 5.5 |
| 41 – 46 punti | nota 5 |
| 36 – 40 punti | nota 4.5 |
| 30 – 35 punti | nota 4 |
| 25 – 29 punti | nota 3.5 |
| 19 – 24 punti | nota 3 |
| 14 – 18 punti | nota 2.5 |
| 9 – 13 punti | nota 2 |
| 4 – 8 punti | nota 1.5 |
| meno di 4 punti | nota 1 |

| | |
|--|--|
| PUNTEGGIO TOTALE OTTENUTO | |
| VALUTAZIONE FINALE (secondo scala delle note) | |

Elenco degli obiettivi operativi e dei criteri riguardanti l'atteggiamento

Obiettivi operativi

- 1.1.1**
- Dispone di ampie conoscenze in materia di stile di vita e salute.
 - 1.1 È in grado di illustrare ai clienti le varie possibilità di attività motoria e allenamento.
 - 1.2 Nei colloqui con i clienti, è in grado di fornire una consulenza sullo stile di vita basandosi sui fattori personali rilevati.
 - 1.3 È in grado di formulare degli obiettivi realistici con i clienti.
- 1.2.1**
- È in grado di creare con i clienti un rapporto di fiducia nell'ambito di consulenze sullo stile di vita.
 - 2.1 Si avvicina ai clienti in modo rispettoso.
 - 2.2 Basandosi su esempi personali, è in grado di esporre degli effetti positivi in merito a questioni legate allo stile di vita.
 - 2.3 Riesce ad essere empatico mantenendo la distanza professionale.
- 1.2.1.2**
- Sulla base dei colloqui con i clienti, è in grado di redigere un programma personalizzato relativo allo stile di vita (attività fisica, alimentazione e rilassamento), con diversi obiettivi intermedi.
 - 3.1 È in grado di organizzare il suo lavoro in modo da garantire un regolare contatto con i clienti.
 - 3.2 Conosce le tecniche di attività fisica, alimentazione e rilassamento più utilizzate.
 - 3.3 È in grado di discutere insieme ai clienti l'integrazione dei suggerimenti nella vita quotidiana.

- 2.1.1**
4. È in grado di rilevare dai clienti i parametri bio-psico-sociali importanti e sa utilizzare gli strumenti aziendali per la registrazione dei dati rilevati.
- 4.1 È in grado di utilizzare con competenza gli strumenti aziendali per la registrazione dei dati rilevati.
 - 4.2 Sa richiedere e verificare la situazione personale, familiare e professionale del cliente, nonché i dati fisici importanti.
 - 4.3 Sa spiegare in modo comprensibile al cliente quale sia il senso e lo scopo del rilevamento dati.
- 2.2.1.1**
5. In collaborazione con il cliente, sa formulare obiettivi a breve, medio e lungo termine.
- 5.1 Sa illustrare al cliente un piano d'azione evidenziandone tutti gli step intermedi.
 - 5.2 Al raggiungimento degli obiettivi, è in grado di mostrare al cliente i risultati e gli effetti positivi servendosi di esempi.
 - 5.3 È in grado di analizzare la situazione di un cliente relativamente a possibilità e rischi per la salute ed eventualmente indirizzare il cliente stesso allo specialista di competenza.
- 3.2.1**
6. È in grado di presentarsi come un modello per i clienti per stile di vita, agilità, resistenza e forza.
- 6.1 Sa guidare passo per passo i clienti nell'esecuzione del programma, in base al metodo prescelto.
 - 6.2 Grazie alla sua attività fisica e al suo stile di vita, è un modello per i suoi clienti.
 - 6.3 Motiva il cliente a mettere in pratica quanto discusso.
- 3.4.1**
7. È in grado di analizzare i movimenti dei clienti e di apportare eventuali modifiche incentrate sul cliente.
- 7.1 In base ai risultati concreti rilevati nelle prestazioni, è in grado di effettuare una valutazione dell'attività motoria del cliente.
 - 7.2 In base alla sua analisi, è in grado di mostrare in maniera comprensibile al cliente come procedere per ottenere miglioramenti nelle prestazioni.
 - 7.3 Nell'esecuzione dei programmi assegnati, è in grado di far notare ai clienti eventuali errori o difetti, sempre in modo coerente e proficuo.
- 3.6**
8. Utilizzare apparecchi e strumenti appropriati all'obiettivo.
- 8.1 È in grado di utilizzare le apparecchiature e gli strumenti aziendali in modo creativo e senza sprechi.
 - 8.2 Sa illustrare i limiti dell'impiego di apparecchiature o strumenti aziendali.
 - 8.3 Utilizza le apparecchiature e gli strumenti con la necessaria accuratezza ed è informato sulla loro manutenzione.
- 4.1.1**
9. Padroneggia le procedure aziendali ed è in grado di applicarle autonomamente e con autorevolezza di fronte ai clienti.
- 9.1 È in grado di compilare correttamente i contratti con i clienti.
 - 9.2 Sa come dev'essere archiviato il contratto compilato.
 - 9.3 Conosce la prosecuzione della procedura aziendale (inserimento dati, fatturazione, ecc.).

4.1.6

10. Nel corso delle telefonate, sa analizzare e trattare adeguatamente le necessità dei clienti.
- 10.1 Sa svolgere correttamente e in modo completo le procedure rivolte ai clienti come consulenza telefonica e vendita.
 - 10.2 Utilizzando tecniche di intervista opportunamente selezionate, è in grado di capire se la persona al telefono è un nuovo cliente o se è già cliente.
 - 10.3 È in grado di rispondere in maniera completa e comprensibile alle possibili domande dei clienti relative alle condizioni contrattuali.

4.2.1

11. È in grado di informarsi sugli interessi dei clienti in prova e mostrare le infrastrutture dell'azienda rispondenti a tali interessi, servendosi del materiale informativo disponibile.
- 11.1 Sa illustrare ai clienti le offerte dell'azienda che possono interessarli e spiegarne in maniera convincente i vantaggi per la clientela.
 - 11.2 Servendosi dell'elenco completo delle offerte aziendali, sa spiegare tutte le offerte disponibili e indicarne i benefici per il cliente.
 - 11.3 È in grado di adattarsi al comportamento tenuto dal cliente e di comunicare in modo adeguato e cortese.

5.1.1

12. Gestione degli appuntamenti
- 12.1 È in grado di fissare autonomamente appuntamenti ai clienti per conto dell'azienda.
 - 12.2 È in grado di utilizzare in modo appropriato l'agenda a sua disposizione.
 - 12.3 È in grado di monitorare costantemente gli appuntamenti di sua iniziativa, servendosi degli appositi sistemi aziendali.

5.4.1

13. Vendita di offerte supplementari
- 13.1 È in grado di rilevare le necessità dei clienti e di offrire la consulenza necessaria.
 - 13.2 Sa informarsi autonomamente su rinnovi o cambiamenti interni all'azienda e sa informarne dovutamente i clienti.
 - 13.3 Partecipa alla stipulazione di un contratto.

6.1

14. Utilizzo di strumenti e programmi informatici dell'azienda
- 14.1 Sa collocare autonomamente in azienda gli strumenti informatici e i programmi informatici nonché utilizzarli in maniera produttiva.
 - 14.2 Servendosi del questionario sullo stato di salute e della scheda anagrafica, sa aggiornare, modificare, archiviare e memorizzare autonomamente i dati del cliente.
 - 14.3 È in grado di occuparsi correttamente della corrispondenza commerciale servendosi degli adeguati strumenti di lavoro.

7.5

15. Conoscenza della gestione di situazioni d'emergenza in azienda
 - 15.1 È informato sulla gestione di situazioni d'emergenza.
 - 15.2 Controlla autonomamente che la cassetta di primo soccorso sia completa.
 - 15.3 Conosce tutte le vie di fuga nell'azienda.

Criteria per l'atteggiamento

16. Metodologia di lavoro e lavoro in squadra
 - 16.1 Lavora in modo sistematico per svolgere i suoi compiti.
 - 16.2 Sa sempre dove procurarsi le informazioni necessarie.
 - 16.3 È in grado di selezionare correttamente le informazioni in base alla situazione.
17. Capacità di trasferire dalla teoria alla pratica
 - 17.1 È in grado di trasferire nella pratica in azienda quanto appreso a scuola.
 - 17.2 Impara dagli errori commessi ed evita la ripetizione degli stessi.
 - 17.3 Nella gestione di nuove situazioni problematiche si basa su esperienze vissute in occasione di lavori precedenti.
18. Autonomia
 - 18.1 È in grado di reagire autonomamente nel caso di problemi e di decidere, in modo autonomo, se ha bisogno di un supporto professionale.
 - 18.2 Prende delle iniziative e svolge dei compiti che non gli sono stati direttamente attribuiti.
 - 18.3 Gestisce adeguatamente le situazioni di stress.
19. Senso di responsabilità
 - 19.1 Agisce con senso di auto responsabilità.
 - 19.2 È ben cosciente delle conseguenze delle proprie azioni.
 - 19.3 Si dimostra responsabile nei confronti dei suoi clienti e dei loro obiettivi prefissati.
20. Svolgimento dei compiti
 - 20.1 Rispetta, di sua spontanea volontà, regole, direttive e disposizioni.
 - 20.2 Migliora la qualità del proprio operato grazie all'autoriflessione.
 - 20.3 Arriva puntuale sul luogo di lavoro.

21. Creatività / realizzazione di idee / presentazione

- 21.1 È interessato alle novità.
- 21.2 Nell'ambito del suo luogo di lavoro propone nuove idee e possibili miglioramenti.
- 21.3 È abile nell'espressione linguistica quando si tratta di realizzare una presentazione/una vendita.

22. Approccio ecologico in azienda

- 22.1 Gestisce in modo parsimonioso i mezzi aziendali a lui affidati.
- 22.2 Gestisce in modo parsimonioso le varie risorse (corrente, acqua, materiali di consumo).
- 22.3 Propone dei miglioramenti a livello ecologico (riciclaggio, ecc.).

23. Capacità di lavorare in team/collaborazione

- 23.1 Cerca di sua spontanea volontà la collaborazione dei colleghi in caso di difficoltà.
- 23.2 Accetta il ruolo dei suoi superiori e si integra nel team.
- 23.3 Offre aiuto e sostegno ai suoi colleghi di sua spontanea volontà.

24. Capacità comunicative

- 24.1 Ascolta con attenzione e considera i suggerimenti degli altri.
- 24.2 Si esprime in modo chiaro e comprensibile.
- 24.3 È interessato, rimanendo rispettoso dei ruoli

25. Modo di pensare in rete

- 25.1 Valuta in modo realistico le sue competenze e le sue conoscenze.
- 25.2 Non teme di porre domande quando non è sicuro.
- 25.3 Riconosce i collegamenti tra quanto appreso e la relativa messa in pratica.

26. Gestione della critica

- 26.1 È in grado di distinguere tra il livello oggettivo e il livello personale/relazionale nel caso di conflitti.
- 26.2 Dimostra un approccio costruttivo nel caso di critiche.
- 26.3 Non si ostina sul proprio punto di vista e propone delle soluzioni.

27. Motivazione

- 27.1 È motivato quando arriva al lavoro.
- 27.2 Si applica con impegno nei compiti assegnati.
- 27.3 Dimostra perseveranza anche nel caso di lavori che non gli piacciono.

28. Atteggiamento orientato ai clienti

- 28.1 Dispone di un'adeguata capacità di negoziazione
- 28.2 Ricerca un risultato che garantisca il rispetto degli interessi di ambedue le parti.
- 28.3 Riconosce delle fasi delicate nell'ambito della negoziazione ed è in grado di reagire di conseguenza.

29. Comportamento generale

- 29.1 Rispetta le regole generali nell'ambito della cortesia.
- 29.2 È vestito in modo corretto e pulito.
- 29.3 Mantiene la calma e la gentilezza anche in occasione di reclami.

30. Disponibilità all'apprendimento

- 30.1 È disposto ad assumersi nuovi compiti.
- 30.2 Si dimostra generalmente disposto ad apprendere.
- 30.3 Pone delle domande e si dimostra interessato.

31. Approccio nei confronti dell'azienda/trasparenza

- 31.1 Agisce in modo leale e contribuisce all'immagine positiva dell'azienda.
- 31.2 Comunica in modo aperto e sincero e risulta pertanto credibile.
- 31.3 Grazie al suo atteggiamento si guadagna la fiducia dei colleghi.