

# Criteri delle competenze MPS

(competenze metodologiche, personali e sociali)

---

Documento secondo l'allegato 1 del piano di formazione e dell'ordinanza sulla formazione professionale della SEFRI del 12 ottobre 2017 per

## **Meccatronica d'automobili / Meccatronico d'automobili**

**46321** Numero professione      46322 Veicoli leggeri      46323 Veicoli utilitari

## **Meccanico di manutenzione per automobili / Meccanica di manutenzione per automobili**

**46324** Numero professione      46325 Veicoli leggeri      46326 Veicoli utilitari

## **Assistente di manutenzione per automobili**

**46318** Numero professione

Sottoposto alla commissione svizzera per lo sviluppo professionale e la qualità delle formazioni tecniche di base S&Q UPSA

il 9 novembre 2017 per un parere

emanato dall'Unione professionale svizzera dell'automobile (UPSA) il 21 novembre 2017

reperibile all'indirizzo [www.agvs-upsa.ch](http://www.agvs-upsa.ch)

## Criteria e indicatori per incentivare e valutare le competenze metodologiche, personali e sociali

### Destinatari

Il presente documento è rivolto alle persone formatrici dei tre luoghi di formazione così come alle esperte e agli esperti d'esame.

### Obiettivo del documento

Il documento precisa le competenze metodologiche, personali e sociali (competenze MPS) di cui al cpv. 2.3 dei piani di formazione di Meccatronico/a d'automobili (MA), Meccanico/a di manutenzione per automobili (MMA) e Assistente di manutenzione per automobili (AMA) e illustra caratteristiche ed esempi concreti che devono essere osservati e valutati per le relative competenze MPS.

### Nota

Il numero e la denominazione delle competenze MPS da osservare sono uguali per tutte le professioni. Tuttavia, per gli AMA le varie caratteristiche distintive sono in parte più modeste o mancano completamente. Nel presente documento ciò viene evidenziato con il commento "tranne AMA".

Criteri Caratteristiche <b>distintive</b> che devono essere osservate per le competenze MPS.	Indicatori Caratteristiche ed esempi <b>concreti</b> che devono essere osservati e valutati per le relative competenze MPS. A seconda della situazione didattica e lavorativa, i singoli indicatori possono essere precisati più dettagliatamente.	Luoghi di formazione idonei a incentivare le relative competenze		
		AzTir	CI	SPB
<p><b>a) Tecniche di lavoro:</b></p> <p>MA, MMA e AMA ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usano metodi, impianti, attrezzature tecniche e strumenti ausiliari idonei</li> <li>• Mantengono l'ordine</li> <li>• Fissano priorità (<b>tranne AMA</b>)</li> <li>• Strutturano i processi in modo sistematico e razionale (<b>tranne AMA</b>)</li> <li>• Garantiscono la sicurezza del lavoro</li> <li>• Rispettano le norme igieniche</li> <li>• Pianificano le loro fasi di lavoro</li> <li>• Lavorano in modo mirato ed efficiente</li> <li>• Valutano sistematicamente le operazioni che svolgono</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– "Usano metodi idonei" significa ad es. svolgere le operazioni secondo il metodo IPERKA</li> <li>– "Impiegare strumenti ausiliari idonei" significa ad es. avvitare i bulloni delle ruote con la chiave dinamometrica e non con l'avvitatore a percussione</li> <li>– Tengono gli attrezzi ordinati a portata di mano, impiegano gli strumenti ausiliari in modo mirato e li lasciano in ordine</li> <li>– Studiano l'ordine di lavoro ed elencano eventuali dubbi</li> <li>– Recuperano le informazioni necessarie ad es. con l'aiuto del sistema informativo d'officina</li> <li>– Confrontano diverse procedure, fissano priorità (<b>tranne AMA</b>)</li> <li>– Stabiliscono le possibili procedure e iniziano il lavoro (<b>tranne AMA</b>)</li> <li>– Determinano gli strumenti (ad es. i ricambi) e pianificano il tempo</li> <li>– Utilizzano le tecniche di lavoro idonee in funzione della situazione (ad es. impiegare gli strumenti di misura, non solo valutare)</li> <li>– Sono in grado di fissare e motivare gli scostamenti (ad es. nel documento dell'ordine)</li> <li>– Si attengono alle proposte di miglioramento (ad es. nel sistema informativo interno)</li> <li>– Garantiscono la sicurezza sul lavoro attraverso l'impiego di dispositivi di protezione idonei (ad es. occhiali protettivi)</li> <li>– Controllano il risultato del lavoro (ad es. in base all'ordine) e valutano le esperienze (ad es. tramite riflessione o colloquio)</li> </ul>	X	X	X

Criteri Caratteristiche <b>distintive</b> che devono essere osservate per le competenze MPS.	Indicatori Caratteristiche ed esempi <b>concreti</b> che devono essere osservati e valutati per le relative competenze MPS. A seconda della situazione didattica e lavorativa, i singoli indicatori possono essere precisati più dettagliatamente.	Luoghi di formazione idonei a incentivare le relative competenze		
		AzTir	CI	SPB
<p><b>b) Approccio pluridisciplinare a livello teorico e operativo:</b></p> <p>MA, MMA e AMA ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerano i processi in base alle loro relazioni</li> <li>• Tengono conto delle fasi di lavoro a monte e a valle</li> <li>• Sono consapevoli dell'influenza del loro lavoro sui loro colleghi e sul successo dell'azienda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Dispongono di metodi per considerare le loro attività in relazione con le altre attività dell'azienda</li> <li>– Considerano i processi di lavoro a monte e a valle in riferimento all'attività personale e ne traggono le necessarie conseguenze (accettazione del veicolo, clienti, ecc.)</li> <li>– Sono consapevoli dell'influenza del loro lavoro sui loro colleghi di lavoro e sul successo delle attività d'officina</li> <li>– Sono in grado di includere, in presenza di guasti, anche gli impianti che controllano più sistemi e di riconoscere i nessi tra i vari componenti</li> </ul>	X	X	
<p><b>c) Strategie di informazione e comunicazione:</b></p> <p>MA, MMA e AMA ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuiscono a ottimizzare il flusso d'informazioni in azienda</li> <li>• Sono in grado di procurarsi autonomamente le informazioni e di usarle nell'interesse dell'azienda e del loro apprendimento (<b>tranne AMA</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ottimizzano il flusso di informazioni nel garage seguendo le relative istruzioni</li> <li>– Utilizzano gli strumenti generali ed elettronici della tecnologia di informazione e comunicazione nel settore dei garage</li> <li>– Inoltrano ai collaboratori le informazioni relative a processi importanti</li> <li>– Sfruttano le più svariate informazioni su cliente e veicolo applicandole a quest'ultimo</li> <li>– Trovano le informazioni necessarie nel sistema informativo d'officina (<b>tranne AMA</b>)</li> <li>– Sanno quando e dove devono recuperare le informazioni e quando e a chi possono comunicarle (<b>tranne AMA</b>)</li> <li>– Recuperano e archiviano autonomamente le informazioni da diverse fonti con l'aiuto degli appositi strumenti (<b>tranne AMA</b>)</li> </ul>	X	X	X
<p><b>d) Strategie d'apprendimento:</b></p> <p>MA, MMA e AMA ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riflettono sulla propria modalità di apprendimento e la adattano alla situazione e ai vari problemi da risolvere</li> <li>• Lavorano applicando strategie d'apprendimento efficaci</li> <li>• Rafforzano la propria capacità di apprendere in modo autonomo per tutta la vita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Osservano e riflettono sulle proprie modalità di apprendimento e le modificano di conseguenza</li> <li>– Utilizzano diverse strategie didattiche in base alla situazione (scrivere riassunti, creare mappe mentali, gestire lo schedario di apprendimento, scrivere miglioramenti, strutturare, esercitare, ripetere, applicare la tecnica di lettura/appunti, ecc.)</li> <li>– Utilizzano strategie didattiche individuali che forniscono gioia, successo e soddisfazione durante l'apprendimento</li> <li>– Considerano gli errori come un'opportunità</li> </ul>	X	X	X
<p><b>e) Comportamento ecologico:</b></p> <p>MA, MMA e AMA ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono consapevoli della disponibilità limitata delle risorse naturali</li> <li>• Si preoccupano di usare con parsimonia le materie prime, l'acqua e l'energia</li> <li>• Usano tecnologie, strategie e tecniche di lavoro efficienti sotto il profilo delle risorse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Smaltiscono a regola d'arte i rifiuti e i rifiuti speciali</li> <li>– Utilizzano con parsimonia e con cura i materiali d'esercizio</li> <li>– Considerano la spesa per l'energia esterna durante le attività quotidiane in officina</li> <li>– Applicano alacrememente le misure aziendali per la tutela dell'ambiente</li> <li>– Riconoscono i potenziali di miglioramento</li> </ul>	X	X	

Criteri	Indicatori	Luoghi di formazione idonei a incentivare le relative competenze		
		AzTir	CI	SPB
<p><b>f) Comportamento economico:</b></p> <p>MA, MMA e AMA ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usano le materie prime, gli apparecchi, gli impianti e le attrezzature in modo consapevole dei costi</li> <li>• Sbrigano i compiti a loro assegnati in modo efficiente e sicuro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sono in grado di ponderare gli interessi economici sia per il cliente che per l'azienda</li> <li>– Rispettano con la massima cura le attrezzature, gli arredi e i veicoli</li> <li>– Strutturano razionalmente il proprio posto di lavoro e dimostrano perseveranza e disponibilità a dare il massimo</li> <li>– Valutano gli effetti del proprio lavoro sui colleghi di lavoro e sul successo dell'azienda</li> <li>– Rispettano le scadenze e i tempi concessi</li> <li>– Applicano le informazioni tecniche fornite dai produttori</li> <li>– Aggiornano gli appuntamenti di lavoro dell'officina</li> <li>– Impiegano i processi di lavoro, le metodologie e gli strumenti ausiliari di consolidata efficacia e seguono le proprie vie per risolvere un problema</li> <li>– Fanno consapevolmente i conti con il ruolo di persona di riferimento nei confronti dell'azienda e del cliente</li> </ul>	X	X	
<p><b>g) Competenza comunicativa:</b></p> <p>MA, MMA e AMA ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicano le regole fondamentali della conduzione del colloquio</li> <li>• Adattano il linguaggio e il comportamento alla relativa situazione e ai bisogni degli interlocutori</li> <li>• Comunicano con rispetto e stima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Dimostrano una disponibilità al colloquio aperta e spontanea</li> <li>– Ascoltano con attenzione e prendono sul serio gli altri</li> <li>– Si accertano di avere capito attraverso domande e richieste di chiarimento</li> <li>– Tengono separate le questioni personali da quelle materiali</li> <li>– Pongono domande mirate che riguardano l'argomento in discussione</li> <li>– Parlano in modo chiaro con il linguaggio corretto e utilizzano il linguaggio tecnico</li> <li>– Trovano le parole adatte per le più svariate situazioni e i diversi interlocutori</li> <li>– Interpretano e applicano il linguaggio del corpo</li> <li>– Mettono al centro i bisogni del cliente</li> <li>– Valutano le conseguenze delle proprie affermazioni</li> <li>– Richiedono informazioni quando hanno dei dubbi</li> </ul>	X	X	X
<p><b>h) Capacità di gestire i conflitti:</b></p> <p>MA, MMA e AMA ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reagiscono con calma e ponderazione alle situazioni di conflitto</li> <li>• Accettano il confronto</li> <li>• Accettano altri punti di vista</li> <li>• Discutono in modo pertinente</li> <li>• Cercano soluzioni costruttive</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Riconoscono le situazioni potenzialmente conflittuali</li> <li>– Sono in grado di ascoltare con calma, di argomentare e di reagire in modo oggettivo</li> <li>– Tengono separate le questioni personali da quelle materiali</li> <li>– Reagiscono con comprensione agli interessi contrastanti</li> <li>– Trovano un compromesso tra far valere la propria opinione e accettare le opinioni altrui</li> <li>– Esprimono e accettano le critiche in modo costruttivo</li> <li>– Sono in grado di cercare, scegliere, comunicare e mettere in pratica le soluzioni</li> </ul>	X	X	X
<p><b>i) Capacità di lavorare in gruppo:</b></p> <p>MA, MMA e AMA ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Applicano le regole che garantiscono un lavoro di gruppo di successo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sono aperti/e a nuove opinioni, argomenti e punti di vista</li> <li>– Sono in grado di inserirsi in un gruppo e di adattarsi in modo consapevole</li> <li>– Accettano compromessi e critiche</li> <li>– Offrono aiuto e sono in grado di accettare aiuto</li> <li>– Sono in grado di accettare gli ordini, di discutere con altre persone, di creare e seguire una soluzione</li> <li>– Decidono se per la soluzione di un problema è meglio una persona singola o tutto il gruppo</li> <li>– Sono in grado di fare proprie e di perfezionare le idee altrui</li> </ul>	X	X	X

Criteri	Indicatori	Luoghi di formazione idonei a incentivare le relative competenze		
		AzTir	CI	SPB
<p><b>j) Capacità riflessiva:</b></p> <p>MA, MMA e AMA ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono in grado di mettere in discussione il proprio operato</li> <li>• Sono in grado di riflettere sulle esperienze personali e di implementare le conoscenze acquisite nel lavoro quotidiano (<b>tranne AMA</b>)</li> <li>• Sono in grado di percepire le aspettative, i valori e le prestazioni di lavoro personali e altrui, di fare una distinzione e di gestirle (tolleranza) (<b>tranne AMA</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Riflettono su processi di lavoro, metodologie e strumenti ausiliari di consolidata efficacia e seguono le proprie vie per risolvere un problema</li> <li>– Valutano la qualità del loro lavoro e il proprio comportamento sul lavoro</li> <li>– Evitano eventuali illusioni durante i lavori e i controlli finali</li> <li>– Sono in grado di stimare la plausibilità dei valori misurati</li> <li>– Valutano lo stato delle proprie conoscenze personali</li> <li>– Riconoscono le lacune nella loro formazione</li> <li>– Riflettono sulle modalità di apprendimento e il successo didattico</li> <li>– Sono in grado di riflettere sulle esperienze personali e di implementare le conoscenze acquisite nel lavoro quotidiano (<b>tranne AMA</b>)</li> <li>– Sono in grado di percepire le aspettative, i valori e le prestazioni di lavoro personali e altrui (<b>tranne AMA</b>)</li> <li>– Sono in grado di gestire le aspettative personali e altrui e di tollerarle (<b>tranne AMA</b>)</li> </ul>	X	X	X
<p><b>k) Senso di responsabilità:</b></p> <p>MA, MMA e AMA ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nel loro settore di responsabilità, prendono decisioni in modo autonomo e coscienzioso e si comportano di conseguenza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Considerano la loro mentalità e le loro azioni come parte di una responsabilità generale</li> <li>– Verificano le idee con cura e spirito critico</li> <li>– Valutano in modo affidabile la plausibilità dei valori di misura</li> <li>– Valutano le conseguenze del loro operato e delle loro omissioni</li> <li>– Si assumono la responsabilità per le loro azioni</li> <li>– Sono in grado di valutare le proprie competenze</li> <li>– Determinano l'entità del controllo finale</li> <li>– Informano le persone responsabili</li> </ul>	X	X	
<p><b>l) Capacità di lavorare sotto pressione:</b></p> <p>MA, MMA e AMA ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono in grado di sopportare le pressioni di ordine fisico e psichico tipiche della loro professione</li> <li>• Conoscono i loro limiti e chiedono aiuto per superare le situazioni di stress.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– In situazioni critiche mantengono la visione d'insieme</li> <li>– Decidono se ricorrere all'aiuto del superiore o di altre persone per chiarire situazioni speciali</li> <li>– Sono in grado di valutare le conseguenze temporali delle sorprese</li> <li>– Svolgono un lavoro di qualità anche sotto pressione in termini di tempistiche e di esigenze</li> <li>– Accettano orari di lavoro non convenzionali</li> <li>– Mantengono la visione d'insieme anche nella frenesia del lavoro quotidiano</li> <li>– Accettano un livello di esigenze delle attività svolte estremamente variabile</li> <li>– Sono in grado di fare i conti con le condizioni fisiche ambientali sul posto di lavoro (sporco, spazi di lavoro ristretti, rumori, calore, freddo)</li> <li>– Dimostrano pazienza e perseveranza durante i lavori di diagnosi e di riparazione di una certa difficoltà</li> <li>– Sono in grado di fare i conti con la pressione delle scadenze e i picchi di lavoro</li> </ul>	X	X	X
<p><b>m) Flessibilità:</b></p> <p>MA, MMA e AMA ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono in grado di adattarsi ai cambiamenti e alle diverse situazioni e di contribuire attivamente a plasmarle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sono ad es. in grado di interrompere brevemente un ordine</li> <li>– di lavoro complesso per sbrigare un piccolo ordine urgente</li> <li>– Accettano orari di lavoro non convenzionali</li> <li>– Sono in grado di improvvisare quando mancano gli attrezzi, i pezzi di ricambio e le informazioni</li> </ul>	X		

Criteri Caratteristiche <b>distintive</b> che devono essere osservate per le competenze MPS.	Indicatori Caratteristiche ed esempi <b>concreti</b> che devono essere osservati e valutati per le relative competenze MPS. A seconda della situazione didattica e lavorativa, i singoli indicatori possono essere precisati più dettagliatamente.	Luoghi di formazione idonei a incentivare le relative competenze		
		AzTir	CI	SPB
<p><b>n) Disponibilità a dare il massimo e atteggiamento verso il lavoro:</b></p> <p>MA, MMA e AMA ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si impegnano per raggiungere gli obiettivi aziendali</li> <li>• Il loro atteggiamento verso il lavoro si contraddistingue per puntualità, concentrazione, diligenza, affidabilità e precisione</li> <li>• In azienda e a scuola sviluppano e consolidano la loro disponibilità a dare il massimo (<b>tranne AMA</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Svolgono in modo coscienzioso tutte le operazioni prescritte in base alle istruzioni</li> <li>– Garantiscono il rispetto sincero e scrupoloso degli oggetti di proprietà del cliente (pezzi di ricambio, materiali d'esercizio e attrezzature d'officina)</li> <li>– Valutano correttamente la loro competenza professionale</li> <li>– Affrontano le cause del guasto in modo strutturato</li> <li>– Richiamano l'attenzione su altri guasti non inclusi nell'incarico di lavoro e relativi a impianti e veicoli</li> <li>– Garantiscono una presenza curata e comportamenti opportuni</li> <li>– Rispettano le norme igieniche fondamentali necessarie durante la manipolazione dell'attrezzatura aziendale, della documentazione d'officina, dei manuali e degli strumenti di misura</li> <li>– Gestiscono coscienziosamente l'orario di lavoro retribuito (non vale rimanere a casa, rendersi introvabile, protrarre le pause, svolgere giri di prova troppo lunghi, ecc.)</li> <li>– Rispettano gli appuntamenti</li> <li>– Ammettono i difetti causati per propria colpa</li> <li>– Riflettono, sviluppano e consolidano la loro disponibilità a dare il massimo (<b>tranne AMA</b>)</li> </ul>	X		
<p><b>o) Apprendimento che dura tutta la vita:</b></p> <p>MA, MMA e AMA ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Danno prova di apertura nei confronti delle novità</li> <li>• Si perfezionano lungo tutta la loro vita, consolidando così le loro chance sul mercato del lavoro nonché la loro personalità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nelle situazioni nuove utilizzano le strategie didattiche note</li> <li>– Mettono in pratica le nuove conoscenze in officina</li> <li>– Considerano gli errori come un'opportunità</li> <li>– Frequentano i corsi specifici per marca, anche spontaneamente</li> <li>– Riconoscono le proprie mancanze e sulla base di esse si pongono nuovi obiettivi</li> <li>– Creano un piano di studio e lo mettono in pratica</li> <li>– Pongono domande e sono in grado di ricercare</li> <li>– Creano e mettono in discussione le loro soluzioni</li> <li>– Utilizzano strumenti didattici idonei</li> <li>– Sono in grado di contribuire alle novità e di sostenere la svolta con creatività a livello teorico e operativo</li> </ul>	X	X	X
<p><b>p) Competenza critica:</b></p> <p>MA, MMA e AMA ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non considerano i reclami e le contestazioni dei clienti, dei collaboratori e dei superiori come un attacco personale, ma come utili informazioni per migliorare il loro comportamento</li> <li>• Formulano le loro critiche in modo che non abbiano un effetto offensivo, ma benevolo e motivante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Accettano i reclami e li discutono attentamente con l'aiuto di richieste di chiarimento</li> <li>– Valutano i reclami che riguardano il loro operato in modo autocritico e affidabile</li> <li>– Quando valutano le attività tengono conto del fenomeno delle illusioni</li> <li>– Controllano le proprie attitudini in modo autocritico</li> <li>– Accettano persone con opinioni e concezioni diverse e comunicano di conseguenza</li> <li>– Commentano il comportamento scorretto di un collega di lavoro con consigli costruttivi</li> </ul>	X	X	X