

Master in “GESTIONE dei SISTEMI LOGISTICI”

Seminari 2018

Direzione ed Organizzazione di Piani e Progetti Complessi

17 gennaio 2018 – Villa Letizia, (Biblioteca “Maurizio Caponi”) Livorno

Ing Riccardo Gaddi 

Responsabile Protezione Civile Regione Toscana

“IL COLLOQUIO di LAVORO”



direttore del Master GSL **Prof. Ing. Antonio Pratelli**

Professioni regolamentate e non regolamentate

Una professione è **regolamentata** se richiede il possesso di un diploma specifico, il superamento di esami particolari o l'iscrizione a un ordine professionale prima di poterla esercitare.

Una professione **non regolamentata** è una attività economica, anche organizzata, volta alla **prestazione di servizi o di opere a favore di terzi**, esercitata abitualmente e prevalentemente mediante **lavoro intellettuale** o comunque con il concorso di questo, **con esclusione** delle attività riservate per legge a soggetti iscritti in albi o elenchi, delle professioni sanitarie e dei mestieri artigianali, commerciali e di pubblico esercizio, disciplinati da specifiche normative.

Professioni non regolamentate: perché e come confrontarle

Per

- Promuovere la **mobilità transfrontaliera** dei cittadini
- **Agevolare l'apprendimento permanente**

E' stato definito un **Quadro comune europeo di riferimento** (EQF - european qualification framework) che collega fra loro i sistemi di qualificazione di paesi diversi, fungendo da dispositivo di traduzione utile a rendere le qualifiche più leggibili e comprensibili tra paesi e sistemi europei differenti.

Professioni non regolamentate:

Quadro Europeo delle Qualifiche (EQF)

- **collega i quadri** e i sistemi nazionali di qualificazione di vari paesi basandosi su un riferimento comune europeo
- **otto livelli** che prendono in considerazione l'intera gamma di qualifiche previste dal livello base (1) al livello più avanzato (8)
- Gli Otto livelli sono basati su i **risultati dell'apprendimento**.

Professioni non regolamentate:

Ciascun EQF corrisponde ad un **risultato dell'apprendimento**.

Quindi

- descrive il risultato che si deve ottenere per entrare in quella qualifica.

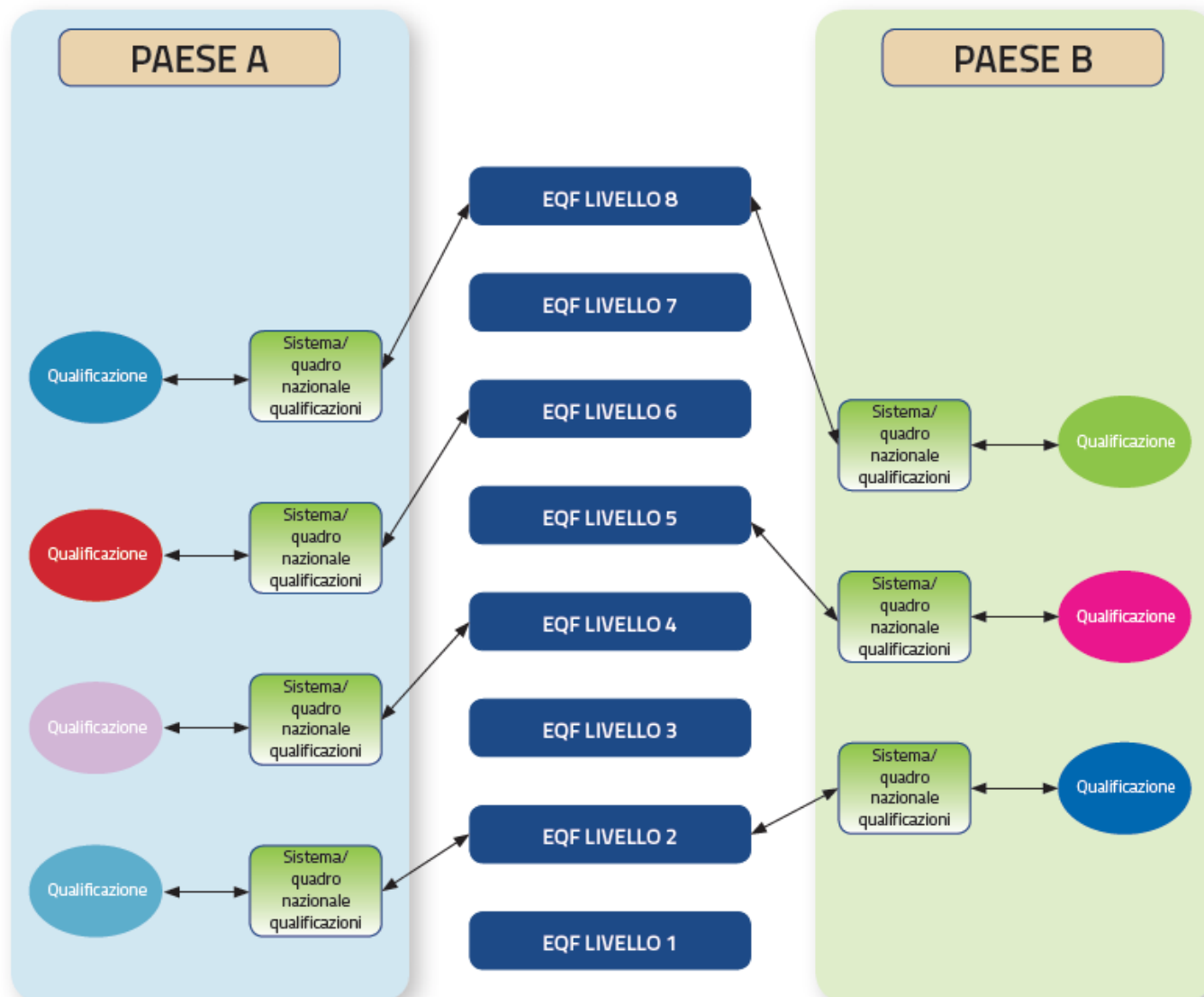
O Viceversa

- l'EQF descrive ciò che ci aspettiamo **conosca, comprenda o sia in grado di fare** chi ha quella qualifica.

Tradizionale modo di descrizione dei percorsi di apprendimento e delle qualificazioni basato sugli elementi come la **durata**, il **curriculum**, l'**istituzione erogatrice**, per concentrarsi su quali sono le **conoscenze, abilità e competenze** che ci si aspetta il discente acquisirà e su come ne dimostrerà l'acquisizione. Accento **non sulle materie, sul monte ore** necessarie per ottenere un titolo, ma piuttosto su **che cosa si sarà in grado di fare** dopo avere ottenuto un titolo

Schema modalità di confronto tra qualificazioni di paesi diversi

Ing. Riccardo Gaddi



Fonte
Il Quadro europeo delle qualificazioni
per l'apprendimento permanente

Professioni regolamentate:

Per ciascuna qualifica sono quindi definiti i requisiti relativi a ciascuna attività professionale non regolamentata, specificati in termine di

- **Conoscenza**
- **Abilità**
- **Competenza**

Vediamo i significati

(in conformità al Quadro Europeo delle Qualifiche - EQF)

CONOSCENZA: il risultato dell'assimilazione di informazioni attraverso l'apprendimento. Le conoscenze sono un insieme di fatti, principi, teorie e pratiche relative al settore di lavoro o di studio.

Nel contesto del quadro europeo sono descritte come **teoriche** e/o **pratiche**.

ABILITA': indicano le capacità di applicare conoscenze e di utilizzare Know-how per **portare a termine compiti e risolvere problemi**.

Nel contesto del Quadro europeo delle qualifiche le abilità sono descritte come **cognitive** (comprendenti l'uso del pensiero logico, intuitivo e creativo) o **pratiche** (comprendenti l'abilità manuale e l'uso di metodi, materiali e strumenti)

COMPETENZE: comprovata capacità di utilizzare conoscenze, abilità e capacità personali, sociali e/o metodologiche, in situazioni di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e personale.

Sa fare il suo mestiere a regola d'arte.

Quadro sinottico
di referenziazione
delle qualificazioni
pubbliche nazionali

Livello EQF	Tipologia di qualificazione
1	Diploma di licenza conclusiva del I ciclo di istruzione
2	Certificato delle competenze di base acquisite in esito all'assolvimento dell'obbligo di istruzione
3	Attestato di qualifica di operatore professionale
4	Diploma professionale di tecnico Diploma liceale Diploma di istruzione tecnica Diploma di istruzione professionale Certificato di specializzazione tecnica superiore
5	Diploma di tecnico superiore
6	Laurea Diploma accademico di primo livello
7	Laurea Magistrale Diploma accademico di secondo livello Master universitario di primo livello Diploma accademico di specializzazione (I) Diploma di perfezionamento o master (I)
8	Dottorato di ricerca Diploma accademico di formazione alla ricerca Diploma di specializzazione Master universitario di secondo livello Diploma accademico di specializzazione (II) Diploma di perfezionamento o master (II)

g. Riccardo Gaddi



Fonte
Il Quadro europeo delle qualificazioni
per l'apprendimento permanente

Quadro dei descrittori che definiscono i livelli all'interno del Quadro Europeo delle Qualificazioni

Ciascuno degli 8 livelli è definito da una serie di descrittori che indicano i risultati dell'apprendimento relativi alle qualificazioni per quel livello in qualsiasi sistema delle qualificazioni

Ing. Riccardo Gaddi



	Conoscenze	Abilità	Competenze
	<i>Nel contesto del Quadro europeo delle Qualificazioni, le conoscenze sono descritte come teoriche e/o pratiche.</i>	<i>Nel contesto del Quadro europeo delle Qualificazioni, le abilità sono descritte come cognitive (comprendenti l'uso del pensiero logico, intuitivo e creativo) e pratiche (comprendenti l'abilità manuale e l'uso di metodi, materiali, strumenti e utensili)</i>	<i>Nel contesto del Quadro europeo delle Qualificazioni, le competenze sono descritte in termini di responsabilità e autonomia</i>
Livello 1 I risultati dell'apprendimento relativi al livello 1 sono:	<i>Conoscenze generali di base.</i>	<i>Abilità di base necessarie a svolgere mansioni/compiti semplici.</i>	<i>Lavoro o studio, sotto la diretta supervisione, in un contesto strutturato.</i>
Livello 2 I risultati dell'apprendimento relativi al livello 2 sono:	<i>Conoscenza pratica di base in un ambito di lavoro o di studio.</i>	<i>Abilità cognitive e pratiche di base necessarie all'uso di informazioni pertinenti per svolgere compiti e risolvere problemi ricorrenti usando strumenti e regole semplici.</i>	<i>Lavoro o studio, sotto la supervisione, con un certo grado di autonomia.</i>
Livello 3 I risultati dell'apprendimento relativi al livello 3 sono:	<i>Conoscenza di fatti, principi, processi e concetti generali, in un ambito di lavoro o di studio.</i>	<i>Una gamma di abilità cognitive e pratiche necessarie a svolgere compiti e risolvere problemi scegliendo e applicando metodi di base, strumenti, materiali ed informazioni.</i>	<i>Assumere la responsabilità di portare a termine compiti nell'ambito del lavoro o dello studio. Adeguare il proprio comportamento alle circostanze nella soluzione dei problemi.</i>

Fonte
Il Quadro europeo delle qualificazioni
per l'apprendimento permanente

Conoscenze

Nel contesto del Quadro europeo delle Qualificazioni, le conoscenze sono descritte come teoriche e/o pratiche.

Abilità

Nel contesto del Quadro europeo delle Qualificazioni, le abilità sono descritte come cognitive (comprendenti l'uso del pensiero logico, intuitivo e creativo) e pratiche (comprendenti l'abilità manuale e l'uso di metodi, materiali, strumenti e utensili)

Competenze

Nel contesto del Quadro europeo delle Qualificazioni, le competenze sono descritte in termini di responsabilità e autonomia

Livello 4

I risultati dell'apprendimento relativi al livello 4 sono:

Conoscenza pratica e teorica in ampi contesti in un ambito di lavoro o di studio.

Una gamma di abilità cognitive e pratiche necessarie a risolvere problemi specifici in un campo di lavoro o di studio.

Sapersi gestire autonomamente, nel quadro di istruzioni, in un contesto di lavoro o di studio, di solito prevedibili, ma soggetti a cambiamenti. Sorvegliare il lavoro di routine di altri, assumendo una certa responsabilità per la valutazione e il miglioramento di attività lavorative o di studio.

Livello 5

I risultati dell'apprendimento relativi al livello 5 sono:

Conoscenza teorica e pratica esauriente e specializzata, in un ambito di lavoro o di studio e consapevolezza dei limiti di tale conoscenza.

Una gamma esauriente di abilità cognitive e pratiche necessarie a dare soluzioni creative a problemi astratti.

Saper gestire e sorvegliare attività nel contesto di attività lavorative o di studio esposte a cambiamenti imprevedibili. Esaminare e sviluppare le prestazioni proprie e di altri.

Livello 6

I risultati dell'apprendimento relativi al livello 6 sono:

Conoscenze avanzate in un ambito di lavoro o di studio, che presuppongano una comprensione critica di teorie e principi.

Abilità avanzate, che dimostrino padronanza ed innovazione necessarie a risolvere problemi complessi ed imprevedibili in un ambito specializzato di lavoro o di studio.

Gestire attività o progetti tecnico/professionali complessi assumendo la responsabilità di decisioni in contesti di lavoro o di studio imprevedibili. Assumere la responsabilità di gestire lo sviluppo professionale di persone e gruppi.

	Conoscenze	Abilità	Competenze
	<i>Nel contesto del Quadro europeo delle Qualificazioni, le conoscenze sono descritte come teoriche e/o pratiche.</i>	<i>Nel contesto del Quadro europeo delle Qualificazioni, le abilità sono descritte come cognitive (comprendenti l'uso del pensiero logico, intuitivo e creativo) e pratiche (comprendenti l'abilità manuale e l'uso di metodi, materiali, strumenti e utensili)</i>	<i>Nel contesto del Quadro europeo delle Qualificazioni, le competenze sono descritte in termini di responsabilità e autonomia</i>
Livello 7 I risultati dell'apprendimento relativi al livello 7 sono:	<i>Conoscenze altamente specializzate, parte delle quali all'avanguardia in un ambito di lavoro o di studio, come base del pensiero originario e/o della ricerca.</i> <i>Consapevolezza critica di questioni legate alla conoscenza all'interfaccia tra ambiti diversi.</i>	<i>Abilità specializzate, orientate alla soluzione di problemi, necessarie nella ricerca e/o nell'innovazione al fine di sviluppare conoscenze e procedure nuove e integrare la conoscenza ottenuta in ambiti diversi.</i>	<i>Gestire e trasformare contesti di lavoro o di studio complessi, imprevedibili che richiedono nuovi approcci strategici.</i> <i>Assumere la responsabilità di contribuire alla conoscenza e alla prassi professionale e/o di verificare le prestazioni strategiche dei gruppi.</i>
Livello 8 I risultati dell'apprendimento relativi al livello 8 sono:	<i>Le conoscenze più all'avanguardia in un ambito di lavoro o di studio e all'interfaccia tra settori diversi.</i>	<i>Le abilità e le tecniche più avanzate e specializzate, comprese le capacità di sintesi e di valutazione, necessarie a risolvere problemi complessi della ricerca e/o dell'innovazione e ad estendere e ridefinire le conoscenze o le pratiche professionali esistenti.</i>	<i>Dimostrare effettiva autorità, capacità di innovazione, autonomia, integrità tipica dello studioso e del professionista e impegno continuo nello sviluppo di nuove idee o processi all'avanguardia in contesti di lavoro, di studio e di ricerca.</i>

Quindi

Cosa si vuole accertare?

che rispetto al lavoro che dovete fare abbiate conoscenza, abilità e competenza.

Ovvero

Accertare che avete le conoscenze dell' insieme di fatti, principi, teorie e pratiche relative al settore di lavoro da ricoprire, siate in grado di applicare queste conoscenze per portare a termine compiti e risolvere problemi e sappiate utilizzarle a regola d'arte in situazioni di lavoro

Ovviamente **non tutto con il colloquio ...**

Percorso logico del selezionatore

Concentrandosi sugli aspetti precedenti

- Analizzerà la **storia del candidato**,
- La **situazione attuale**,
- Stimerà le **prospettive**, lo **sviluppo futuro con l'inserimento in azienda**.
- Si preparerà al colloquio o ai colloqui

I colloqui

Esistono diversi di tipi di colloqui.

Quelli di selezione, di accoglienza, di inserimento, di sviluppo carriera, di trasferimento, di avvicendamento, di valutazione, di richiamo o elogio, di promozione, di contestazione disciplinare, di incentivo all'esodo, di uscita,

Il colloquio

E' un **processo**. Quindi costituito da una serie di attività concatenate da nessi logici. Niente avviene per caso.

Finalità del colloquio di selezione

identificare le persone **più adatte** per ricoprire una posizione professionale (*non le migliori ...*)

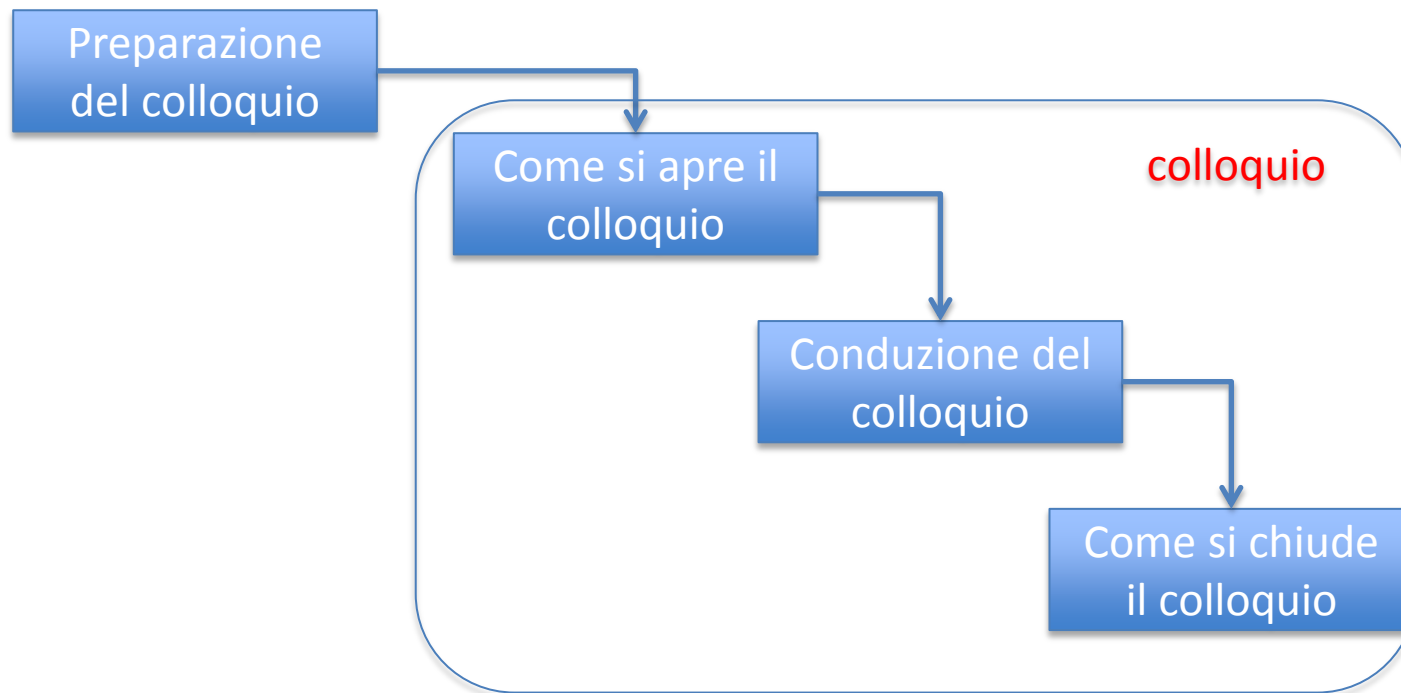
La scelta riguarda come detto conoscenze, abilità e competenze ma anche

- attitudini,
- motivazione al lavoro,
- desiderio di realizzarsi professionalmente all'interno di una organizzazione,
- Volontà di creare valore per se e l'azienda

...

Come si svolge un colloquio

Sono quattro le fasi principali del colloquio (come per tutti gli altri).



Preparazione al colloquio

E' precedente al colloquio vero e proprio.

Il selezionatore **analizza la domanda** del candidato, il **curriculum vitae**, eventuali **prove precedenti** già sostenute (colloqui di gruppo ad esempio) ed evidenzia

- **Punti di forza**
- **Punti di debolezza**

entrambi da approfondire durante il colloquio

Di solito si prepara sulla base di questa analisi delle **domande di ampio respiro** relative alle aree che si vuole/deve approfondire.

Le **domande aperte** permettono di individuare

- **temi ricorrenti** e quindi **argomenti preferiti**
- le **contraddizioni** e cosa si tende a **scansare o eliminare**.

Apertura del colloquio

Abitualmente il selezionatore si presenterà,

- **individuando il suo ruolo**
- dando indicazione sulla posizione che l'azienda vuole ricoprire
- ...

Di solito porrà qualche domanda per sapere quali sono le **informazioni che si hanno sull'azienda** (Come è arrivato a fare domanda a noi? ...) e fornirà una **descrizione dell'azienda** stessa.

Il colloquio

Il selezionatore cercherà di **ottenere più informazioni possibili** e quindi abitualmente **assume una posizione di osservazione** per permettere che il candidato **esprima se stesso senza condizionamenti**.

Passato - Presente - Futuro

Per capire se il candidato in futuro potrà essere la persona giusta si parte sempre dall'analisi del passato. Quindi

- Che cosa ha affrontato nella vita,
- Quali sono stati i motivi della sua scelta
- Quali obiettivi ha avuto e quali ha raggiunto
- Quali insuccessi

Si passerà poi alla valutazione del presente e quindi quali **studi/lavoro** sta facendo, **vita sociale hobby** per concludere con **le sue prospettive e conoscere aspirazioni, aspettative e motivazione**.

Non si avranno **mai giudizi** sul valore delle proprie affermazioni.

Il colloquio: perché non barare

Spesso durante il colloquio il candidato potrà utilizzare anche qualche bugia per cercare di rispondere o essere convincente.

Il selezionatore cerca di smascherare queste situazioni generalmente in due maniere:

1. **Si finge di credere** a quanto detto così da "far aprire" il candidato sull'argomento con un calo di tensione che spesso porta a increspicare su se stessi
2. **Si finge di non conoscere** l'argomento portando il candidato ad aggiungere sempre più particolari tanto da rendere evidente che sta barando

Chiusura del colloquio

Di solito si conclude con frasi di circostanza e comunque il più delle volte con una indicazione di **come andrà avanti il processo di selezione per modi e tempi e come e se faranno sapere.**

Ma quando inizia il colloquio?

Il selezionatore presta molta attenzione anche al **linguaggio non verbale**, al corpo del candidato.

Il colloquio inizia da quando si varca la soglia della porta.

LA PRIMA IMPRESSIONE

Come ci avviciniamo al selezionatore?

Passo pesante ed accelerato? ___ di solito suscita difesa

Meglio passo **armonioso ed elegante** senza scrutare il selezionatore.

La **prima impressione** non è frutto delle parole ma **del linguaggio del corpo**.

Se siamo sgradevoli cominciamo male.

Un sorriso, una stretta di mano non debole ma neppure forte ...

Durante il colloquio?

L'ATTENZIONE

L'attenzione del selezionatore **non è costante**. Sarà alta quando pone domande ma **"andrà e verrà"** durante il parlare del candidato che dovrà **sottolineare** anche con la **gestualità** ma anche con il **tono della voce**, il **ritmo** e le **pause** ciò che sta esprimendo.

Durante un discorso occorrerà che anche il **tono ed il ritmo evidenzino i concetti importanti**.

Ricordarsi che i **gesti del corpo** possono **accentuare** le affermazioni ma **possono anche negarle**.

RESPIRARE RESPIRARE

Curate la respirazione, specie a inizio colloquio, come si fa nello yoga. Ritmarla all'inizio utilizzando la pancia ed evitare l'apnea

CHI CHIUDE?

Ricordarsi che il colloquio lo chiude sempre il selezionatore e non il candidato. Se si risponde alla chiusura, il selezionatore riprenderà la parola

Come si conclude il colloquio

Di solito siamo accompagnati si saluta con **stretta di mano, sorriso e magari una espressione simpatica.**

Di solito l'ultimo saluto rimane e segna anche tutto il colloquio.

Grazie dell'attenzione!

Ing.rgaddi58@gmail.com
Riccardo.gaddi@regione.toscana.it