



Associazione Italiana Cultura Qualità
Delegazione Marche

Formazione per l'area **Qualità Scuola**

Gatteo a Mare, 27 giugno 2007

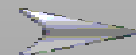
Federico De Cillis, Delegato aicq Marche

La situazione problematica

- **Problema:** Come sviluppare ed applicare la cultura della Qualità nel settore scuola considerando
 1. le caratteristiche di sviluppo dell'intero processo principale della scuola e dei suoi punti più critici;
 2. lo sviluppo delle Risorse Umane elemento fondamentale e prioritario (come evidenziato dal CAF, EFQM, prossima revisione delle ISO 9000)
 3. i vari aspetti della situazione problematica in ottica sistemica (interna) e di ambiente (sistema cliente e ambiente di riferimento)
- **Obiettivo operativo:** avviare l'implementazione di un sistema formativo modulare che consenta di realizzare **corsi** (e percorsi) di **FC**
 1. **componibili** ,
 2. **flessibili** (sia in termini di composizione moduli che in termini di revisione degli stessi)
 3. **“personalizzabili”** , sia in termini di percorso individuale che di adattamento alle caratteristiche della singola IS)

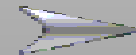
Dalla struttura organizzativa alla formazione

- Applicazione principi della Q nella Scuola (**chi coinvolge**)
- La distribuzione dei compiti per la Q nella Struttura Organizzativa. (**funzionigramma**)
- Le competenze per la Qualità (**fabbisogno formativo**)
- **Figure professionali** standard per l'area Q nella Scuola
- La **formazione** per la Qualità.



Principi Gestione per la Q nella Scuola /figure professionali

- | | |
|---|-------------------------------------|
| 1. Orientamento al cliente. | 1. Cultura Organizzaz. |
| 2. Leadership . | 2. DS |
| 3. Coinvolgimento del personale | 3. DS, DSGA, FS |
| 4. Approccio per processi. | 4. GQ, FS |
| 5. Approccio sistemico alla gestione.. | 5. DS, DSGA, RSGQ |
| 6. Miglioramento continuo. | 6. DS, DSGA, FS + cultura Organizz. |
| 7. Decisioni basate su dati di fatto. | 7. Cultura organizz |
| 8. Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori. | 8. Cultura organizz. |



La distribuzione dei compiti per la Q nella Struttura organizzativa

- Funzioni strategiche ed esclusive della “**Alta Direzione**” :
 - Leadership / definizione strategie e politiche per la qualità
 - Coinvolgimento e formazione del personale
- il Responsabile Sistema Gestione Qualità / RAQ
- i componenti del Gruppo Qualità
- i Responsabili di (macro)Processo
- gli Auditor Interni,

QUALI COMPETENZE ???

Competenza-Competenze

Lavoro

Competenza Professionale

legata all'esercizio del ruolo e della professione, **comunque** conseguita.

La competenza è l'insieme di risorse personali mobilitate per risolvere problemi in un dato **contesto**.

Dalle figure professionali individuare **“le competenze”** necessarie a svolgere i compiti attribuiti.

Formazione

Le “Competenze”

Dimensione pratico-cognitiva

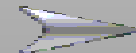
• **“Competenze”** indicano la **comprovata capacità di usare conoscenze, abilità e capacità personali, sociali e/o metodologiche, in situazioni di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e/o personale; le competenze sono descritte in termine di responsabilità e autonomia.**

Classificazione delle "competenze"

- **competenze di base** (ad es. informatica di base, lingua straniera, organizzazione, diritto e legislazione del lavoro): si tratta di competenze consensualmente riconosciute quali nuovi "diritti di cittadinanza"
- **Competenze trasversali** Si tratta di **caratteristiche e modalità di funzionamento individuale**
- **competenze tecnico professionali** (conoscenze dichiarative generali e specifiche; conoscenze procedurali) si tratta dei saperi e delle tecniche operative proprie delle attività relative a determinati processi lavorativi;

Competenze tecnico professionali

- **competenze desettoriali/di area**, date dal mix di saperi, tecniche operative e comportamenti, trasversali alle differenti figure/qualifiche, relativi alle **caratteristiche generali del contesto lavorativo** (p.e. saper lavorare **in sistemi di qualità**; saper lavorare in ambienti ad elevata automazione;
- **competenze di settore**, date dal mix di saperi, tecniche operative e comportamenti, trasversali alle differenti figure/qualifiche, relative alle specificità del settore produttivo (**Istruzione/scuola**)
- **competenze distintive**, a livello di singola impresa (**Istituto**) e/o contesto territoriale,



Competenze trasversali

Si tratta di **caratteristiche e modalità di funzionamento individuale** che entrano in gioco quando un soggetto si "attiva" a fronte di una richiesta dell'ambiente organizzativo e che sono essenziali al fine di produrre un comportamento professionale che trasformi un "sapere" in una prestazione lavorativa efficace.

competenze trasversali (**risorse** psico-sociali e cognitive) quali

- identità, responsabilità individuale, decisione
- abilità di diagnosi, comunicazione, pensiero creativo, capacità decisionale, problem solving, capacità di rappresentazione, metodo di studio (autoapprendimento).

In alcuni casi può essere labile il confine tra le **competenze trasversali e le desettoriali** (es: capacità di solving problem).

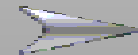


Figure professionali (es: **RSGQ**)

**Figura
professionale**

Profilo professionale- Compiti

Competenze

R → Comp. (di s.) trasversali/t.p. desettoriali

Q → Comp.(di soglia) tecniche/prof.li di area

S → Comp. (di soglia)tecniche/prof.li di settore

Figure professionali per la Q nella Scuola

Figure professionali specifiche “teoriche” per la Q nella Scuola:

- il Responsabile Sistema Gestione Qualità / RAQ
- i componenti del Gruppo Qualità
- i Responsabili di (macro)Processo
- gli Auditor Interni,

Ma nelle strutture organizzative reali i “profili professionali” risultano spesso diversificati (cioè i compiti assegnati sono distribuiti in modo diverso). Es: per il **RSGQ**.

Pertanto **non** si può parlare di “figure professionali standard”

Formazione per la Q nella scuola

- Percorsi di formazione continua differenziati per
 - Figure professionali dell'**area Q** (per “standard” di compiti).
 - Per i **dirigenti e capi**: DS, DSGA e FS. , i Responsabili di (Macro)processo.
 - Sviluppo competenze trasversali **per il personale**.
 - **Percorsi “personalizzati”**, a misura delle esigenze e struttura organizzativa iniziale, per l’implementazione del SGQ nelle scuola.

Struttura delle UFC e gestione corsi

- creare un sistema modulare che consenta di realizzare corsi (e percorsi di **FC**) **componibili** , **flessibili** e “**personalizzabili**” ;
- Struttura di UFC (modulare) caratterizzate da
 - obiettivi formativi per “competenze” ;
 - conoscenze procedurali e strumentali (Know how);
 - metodologia **dell'apprendimento sul lavoro** e se possibile tipo “*apprendistato*” , cioè con in affiancamento in sede .
- Applicazione “estesa” del metodo della qualità al percorso formativo : dalla progettazione al monitoraggio in itinere (con risoluzione i eventuali non conformità/imprevisti) fino al controllo del risultato e **dell'impatto** ed alla **gestione dell'outcome**.

Un esempio: "Essere in grado di gestire i processi di una I.S."

- **Competenza in esito: gestire i processi in una IS**
- **Competenze di riferimento:** analizzare processi e redigerne le procedure ; sviluppare piani di miglioramento.
- **Obiettivi:**
- **Conoscenza:** principi della Q.; approccio per processi; riferimenti a ISO 9000 /9001 /9004 ; strumenti e tecniche per l'analisi dei processi e relativo controllo; indicatori di efficacia-efficienza; coordinamento e metodo di lavoro in team.
- **Competenze trasversali:** analisi e soluzione problemi; capacità di lavorare in team.
- **Prodotto in esito:**
 - Costituzione in ogni istituto di un Gruppo Qualità (d'ora in avanti, **GQ**) ;
 - Analisi di almeno un processo e stesura relativa procedura.
 - Proposta di una azione di miglioramento. **SEGUE SCHEDA**



Fine