



REGIONE DEL VENETO

giunta regionale



Allegato A al Decreto n. 906 del 26 agosto 2022

pag. 1/47



UNIONE EUROPEA
Fondo sociale europeo



REGIONE DEL VENETO



POR FSE 2014-2020 – Asse I

SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA SPECIALISTICA PER LA REALIZZAZIONE DEL SISTEMA DI INDIVIDUAZIONE, VALUTAZIONE E CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE E PER LA MANUTENZIONE DEL REPERTORIO REGIONALE DEGLI STANDARD PROFESSIONALI (RRSP)

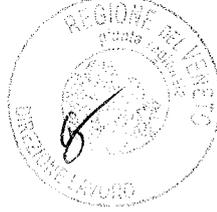
**CIG 8977725D07
CUP H74E21001000006**

LINEA 3 REALIZZAZIONE DEI SERVIZI DI INDIVIDUAZIONE, VALIDAZIONE E CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE ACQUISITE NEI CONTESTI FORMALI, NON FORMALI E INFORMALI

3.1 Messa a punto del sistema IVC nel contesto formale

3.2 Elaborazione del sistema IVC nel contesto non formale e informale

Linee guida per l'erogazione dei servizi di IVC nel quadro del Progetto di sperimentazione nell'ambito del turismo



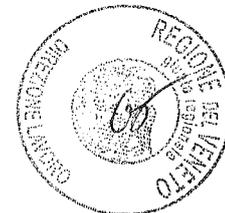
INDICE

<u>Premessa</u>	3
<u>Definizioni</u>	4
<u>1. L'erogazione dei servizi di IVC nell'ambito di sperimentazione</u>	7
<u>1.1 Requisiti minimi per i Soggetti Titolati</u>	7
<u>1.1.1 Requisiti relativi a spazi ed attrezzature</u>	7
<u>1.1.2 Requisiti relativi al personale</u>	7
<u>1.1.3 Requisiti relativi alla gestione e all'archiviazione delle certificazioni rilasciate</u>	8
<u>1.2 Attivazione del ruolo di Soggetto Titolare</u>	8
<u>1.3 L'erogazione dei servizi di Individuazione, Validazione e Certificazione</u>	9
<u>1.3.1 Fase di accoglienza</u>	9
<u>1.3.2 Servizio di Individuazione</u>	10
<u>1.3.3 Servizio di Validazione</u>	11
<u>1.3.4 Servizio di Certificazione delle competenze</u>	11
<u>1.4 La produzione e messa in disponibilità degli attestati.</u>	12
<u>2. Il monitoraggio del Progetto di sperimentazione.</u>	12



REGIONE DEL VENETO

giunta regionale



Allegato A al Decreto n. 906 del 26 agosto 2022

pag. 3/47

Premessa

Il documento definisce, in coerenza con quanto previsto dalla Dgr 627/2022 “Quadro di riferimento ed indirizzi per l’attuazione del Sistema Regionale delle Competenze”, le modalità operative per l’erogazione dei servizi di Individuazione, Validazione e Certificazione (IVC) delle competenze nel quadro del “Progetto di sperimentazione di certificazione delle competenze professionali in ambito turistico, di cui al Decreto del Direttore della Direzione Turismo n. 145/2022.

Sono riportate le indicazioni operative ed i requisiti minimi di esecuzione che caratterizzano l’erogazione dei servizi di IVC nel quadro di tale Progetto, finalizzato al rilascio, in ambito non formale/ informale e in ambito formale di Certificazioni della competenza *Realizzare il servizio di sala*, afferente al profilo professionale di “Operatore dei servizi di sala” del Repertorio Regionale degli Standard Professionali (RRSP) della Regione Veneto.



Definizioni

Apprendimento formale: apprendimento che si attua nel sistema di istruzione e formazione e nelle università e istituzioni di alta formazione artistica, musicale e coreutica, e che si conclude con il conseguimento di un titolo di studio o di una qualifica o di un diploma professionale, conseguiti anche in apprendistato, o di una certificazione riconosciuta, nel rispetto della legislazione vigente in materia di ordinamenti scolastici e universitari.

Apprendimento non formale: apprendimento caratterizzato da una scelta intenzionale della persona, che si realizza al di fuori dei sistemi di apprendimento formale, in ogni organismo che persegue scopi educativi e formativi, anche del volontariato, del servizio civile nazionale e del privato sociale e nelle imprese.

Apprendimento informale: apprendimento che, anche a prescindere da una scelta intenzionale, si realizza nello svolgimento, da parte di ogni persona, di attività nelle situazioni di vita quotidiana e nelle interazioni che in essa hanno luogo, nell'ambito del contesto di lavoro, familiare e del tempo libero.

Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni: dispositivo classificatorio e informativo, a supporto del Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali, realizzato sulla base delle sequenze descrittive dei settori economico-professionali, anche ai sensi dell'articolo 8 del decreto legislativo n. 13 del 2013 e parte integrante dei sistemi informativi di cui agli articoli 13 e 15 del decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 150;

Attestazione di parte prima: attestazione la cui validità delle informazioni contenute è data dalla autodichiarazione della persona, anche laddove attuata con un percorso accompagnato e realizzata attraverso procedure e modulistiche predefinite.

Attestazione di parte seconda: attestazione rilasciata su responsabilità dell'ente titolare che eroga servizi di individuazione e validazione e certificazione delle competenze, in rapporto agli elementi di regolamentazione e garanzia del processo in capo all'ente titolare ai sensi e per gli effetti del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13.

Attestazione di parte terza: attestazione rilasciata su responsabilità dell'ente pubblico titolare, con il supporto dell'ente titolare che eroga i servizi di individuazione e validazione e certificazione delle competenze ai sensi e per gli effetti del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13. Le certificazioni e i titoli di studio rilasciati dagli enti pubblici titolari, anche per il tramite dei rispettivi enti titolari, costituiscono attestazione di parte terza.

Classificazione dei settori economico-professionali: sistema di classificazione che, a partire dai codici di classificazione statistica ISTAT, relativi alle attività economiche (ATECO) e alle professioni (Classificazione delle Professioni), consente di aggregare in settori l'insieme delle attività e delle professionalità operanti sul mercato del lavoro. I settori economico-professionali sono articolati secondo una sequenza descrittiva che prevede la definizione di: processi di lavoro, aree di attività, attività, risultati attesi e schede di caso.

Competenza: comprovata capacità di utilizzare, in situazioni di lavoro, di studio o nello sviluppo professionale e personale, un insieme strutturato di conoscenze e di abilità acquisite nei contesti di apprendimento formale, non formale o informale.

Competenza certificabile: competenza riferita ad una qualificazione rientrante in un repertorio riconosciuto da un ente pubblico titolare ricompreso nel Repertorio nazionale di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13. Ai fini dell'interoperabilità tra gli enti pubblici titolari e della portabilità, le competenze validate o certificate sono valutate ed eventualmente riconosciute come credito anche da parte di



enti pubblici titolari diversi da quelli che le hanno attestate, secondo i rispettivi ordinamenti e le norme vigenti.

Ente pubblico titolare: amministrazione pubblica, centrale, regionale e delle province autonome titolare, a norma di legge, della regolamentazione di servizi di individuazione e validazione e certificazione delle competenze. Nello specifico sono da intendersi enti pubblici titolari:

- 1) il Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca, in materia di individuazione e validazione e certificazione delle competenze riferite ai titoli di studio del sistema scolastico e universitario;
- 2) le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano, in materia di individuazione e validazione e certificazione di competenze riferite a qualificazioni rilasciate nell'ambito delle rispettive competenze;
- 3) il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, in materia di individuazione e validazione e certificazione di competenze riferite a qualificazioni delle professioni non organizzate in ordini o collegi, salvo quelle comunque afferenti alle autorità competenti di cui al successivo punto 4;
- 4) il Ministero dello sviluppo economico e le altre autorità competenti ai sensi dell'articolo 5 del decreto legislativo 9 novembre 2007, n. 206, in materia di individuazione e validazione e certificazione di competenze riferite a qualificazioni delle professioni regolamentate a norma del medesimo decreto.

Ente titolato: soggetto, pubblico o privato, ivi comprese le camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, autorizzato o accreditato dall'ente pubblico titolare, ovvero deputato a norma di legge statale o regionale, ivi comprese le istituzioni scolastiche, le università e le istituzioni dell'alta formazione artistica, musicale e coreutica, a erogare in tutto o in parte servizi di individuazione e validazione e certificazione delle competenze, in relazione agli ambiti di titolarità dei rispettivi enti pubblici titolari.

Procedura di certificazione delle competenze: procedura di formale riconoscimento, da parte dell'ente titolato, in base alle norme generali, ai livelli essenziali delle prestazioni e agli standard minimi di cui al decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13, delle competenze acquisite dalla persona in contesti formali, anche in caso di interruzione del percorso formativo, o di quelle validate acquisite in contesti non formali e informali. La procedura di certificazione delle competenze si conclude con il rilascio di un certificato conforme agli standard minimi di cui all'articolo 6 del citato decreto. La procedura è finalizzata al rilascio di Certificato attestante le competenze acquisite dalla persona. La procedura di certificazione si realizza sia a seguito di un processo di individuazione e validazione, sia in esito ad un percorso di apprendimento formale. Il Certificato costituisce attestazione di parte terza, con valore di atto pubblico.

Processo di individuazione e validazione delle competenze: processo che conduce al riconoscimento, da parte dell'ente titolato in base alle norme generali, ai livelli essenziali delle prestazioni e agli standard minimi di cui al decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13, delle competenze acquisite dalla persona in un contesto non formale o informale. Ai fini della individuazione delle competenze sono considerate anche quelle acquisite in contesti formali. La validazione delle competenze può essere seguita dalla certificazione delle competenze ovvero si conclude con il rilascio di un documento di validazione conforme agli standard minimi di cui all'articolo 6 del citato decreto.

Quadro di riferimento nazionale delle qualificazioni regionali: parte costitutiva del Repertorio nazionale afferente le qualificazioni regionali quale riferimento unitario per la correlazione delle stesse e la loro progressiva standardizzazione, nonché per l'individuazione, validazione e la certificazione delle qualificazioni e delle competenze anche in termini di crediti formativi in chiave europea. È organizzato sulla base della classificazione dei settori economico-professionali e rappresenta riferimento per i repertori delle qualificazioni regionali, approvati e pubblicati da ciascuna regione e provincia autonoma di Trento e Bolzano e rispondenti agli standard minimi di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 16 gennaio 2013 n. 13.



Quadro Nazionale delle Qualificazioni: dispositivo nazionale per la referenziazione delle qualificazioni italiane al Quadro europeo delle qualifiche di cui alla Raccomandazione del Consiglio del 22 maggio 2017 con la funzione di raccordare il sistema italiano delle qualificazioni con i sistemi degli altri Paesi europei. Il Quadro Nazionale delle Qualificazioni ha altresì l'obiettivo di coordinare e rafforzare i diversi sistemi che concorrono all'offerta pubblica di apprendimento permanente e dei servizi di individuazione e validazione e certificazione delle competenze.

Qualificazione: titolo di istruzione e di formazione, ivi compreso quello di istruzione e formazione professionale, o di qualificazione professionale rilasciato da un ente titolato nel rispetto delle norme generali, dei livelli essenziali delle prestazioni e degli standard minimi di cui al decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13.

Referenziazione: il processo istituzionale e tecnico che associa le qualificazioni rilasciate nell'ambito del Sistema Nazionale di Certificazione delle Competenze a uno degli otto livelli del Quadro nazionale delle qualificazioni. La referenziazione delle qualificazioni italiane al Quadro nazionale delle qualificazioni garantisce la referenziazione delle stesse al Quadro Europeo delle Qualifiche.

Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali: quadro di riferimento unitario, di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13, per la certificazione delle competenze che avviene attraverso la progressiva standardizzazione degli elementi essenziali, anche descrittivi, dei titoli di istruzione e formazione, ivi compresi quelli di istruzione e formazione professionale, e delle qualificazioni professionali attraverso la loro correlabilità anche tramite un sistema condiviso di riconoscimento di crediti in chiave europea. È costituito da tutti i repertori dei titoli di istruzione e formazione, ivi compresi quelli di istruzione e formazione professionale, e delle qualificazioni professionali.



1. L'erogazione dei servizi di IVC nell'ambito di sperimentazione

Il Progetto di sperimentazione di certificazione delle competenze professionali in ambito turistico (di cui al DDR della Direzione Turismo n. 145/2022) è finalizzato a sperimentare le modalità di erogazione dei servizi IVC:

- volti al conseguimento del Certificato relativo alla competenza *Realizzare servizi di sala* afferente al profilo professionale di "Operatore dei servizi di sala" del RRSP;
- rivolti ad un'utenza costituita da persone provenienti in egual misura da ambiti di apprendimento formale (ITS) e ambiti di apprendimento non formale ed informale (esperienze lavorative in ambito ristorativo).

Nell'ambito di tale sperimentazione potranno costituire oggetto di accertamento, con modalità specificamente distinte, anche competenze "trasversali" (es. green).

In coerenza con quanto delineato dalla DGR n. 627/2022 in relazione ai dispositivi costitutivi il Sistema IVC Veneto, sono di seguito riportate le indicazioni operative per l'erogazione dei servizi di IVC nell'ambito di tale sperimentazione, con particolare riferimento a:

- requisiti dei soggetti titolati e procedura di titolazione;
- modalità operative per l'erogazione dei servizi nell'ambito del contesto di sperimentazione.

1.1 Requisiti minimi per i Soggetti Titolati

I requisiti minimi di seguito specificati andranno dichiarati nel Modello, Allegato B al provvedimento di approvazione delle presenti Linee Guida.

1.1.1 Requisiti relativi a spazi ed attrezzature

I servizi sono erogati in adeguati spazi fisici e web.

Gli spazi fisici dedicati, anche in via non esclusiva, ai servizi erogati dai Soggetti Titolati nell'ambito del Progetto di sperimentazione devono essere in regola con la normativa in materia di sicurezza ed agibilità dei locali, e con i requisiti strutturali di accreditamento, ove rilevanti.

Gli spazi devono essere attrezzati con dispositivi adeguati allo svolgimento delle diverse attività ed accertamenti. Laddove le attrezzature necessarie non siano in disponibilità del Soggetto Titolare possono essere utilizzate, sulla base di specifici accordi, quelli di altri soggetti con caratteristiche adeguate.

Gli spazi web sono finalizzati a facilitare lo svolgimento delle attività necessarie all'erogazione dei servizi e a rendere disponibili per i destinatari la documentazione e le attestazioni prodotte. Essi pertanto devono essere identificabili come dedicati all'erogazione dei servizi IVC, facilmente accessibili e dotati di funzionalità adeguate all'erogazione dei servizi.

1.1.2 Requisiti relativi al personale

Il personale afferente al Soggetto Titolare che opera nell'ambito dell'erogazione dei diversi servizi di IVC deve essere in possesso dei requisiti minimi previsti dalla DGR n. 627/2022. Più specificamente, nell'ambito del Progetto di sperimentazione, tali requisiti vengono declinati come di seguito indicato.

Il servizio di Individuazione è svolto da operatori impegnati nella funzione di *Accompagnamento e supporto all'individuazione e messa in trasparenza delle competenze*, in possesso dei seguenti requisiti:



- qualifica/titolo di studio di V livello EQF
- esperienze di lavoro, maturate nell'ambito dei servizi al lavoro e/o della formazione/ orientamento di almeno 3 anni nelle seguenti attività:
 - a) ricostruire le esperienze;
 - b) pre- codificare le competenze.

Il servizio di Validazione e il servizio di Certificazione sono svolti da operatori impegnati nella funzione di *Pianificazione e realizzazione delle attività valutative* e da operatori impegnati nella funzione di *Realizzazione delle attività valutative per gli aspetti di contenuto curricolare e professionale*.

Nell'ambito del Progetto di sperimentazione si prevede infatti che nel servizio di Validazione gli operatori impegnati nella funzione di *Pianificazione e realizzazione delle attività valutative* possano avvalersi, ove lo ritengano necessario a qualificare gli accertamenti, di operatori impegnati nella funzione di *Realizzazione delle attività valutative per gli aspetti di contenuto curricolare e professionale*. Tale scelta è coerente con gli spazi di intervento previsti dalla DGR n. 627/2022 in relazione alle possibilità di integrazione degli elementi essenziali relativi ai dispositivi da essa definiti nei diversi contesti attuativi del Sistema IVC Veneto.

Gli operatori impegnati nella funzione di *Pianificazione e realizzazione delle attività valutative* devono essere in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- qualifica/titolo di studio di V livello EQF
- esperienze di lavoro, maturate nell'ambito dei servizi al lavoro e/o della formazione/ orientamento di almeno 3 anni in almeno 2 delle seguenti attività:
 - a) informazione e accoglienza del candidato;
 - b) verifica dei requisiti di accesso;
 - c) identificazione dei fabbisogni formativi e/o di servizi al lavoro.

Gli operatori impegnati nella funzione di *Realizzazione delle attività valutative per gli aspetti di contenuto curricolare e professionale* devono possedere:

- esperienze di lavoro di almeno 5 anni negli ultimi 7 nel processo lavorativo o nel coordinamento del processo lavorativo riferibile alla qualifica di "Operatore dei servizi di sala", a cui afferisce la competenza oggetto di certificazione.

Gli operatori impegnati nella funzione di *Pianificazione e realizzazione delle attività valutative* e gli operatori impegnati nella funzione di *Realizzazione delle attività valutative per gli aspetti di contenuto curricolare e professionale* devono avere un rapporto di collaborazione stabile con il Soggetto Titolato. Tutti gli operatori individuati dai soggetti titolati saranno coinvolti in specifiche attività informative – formative.

1.1.3 Requisiti relativi alla gestione e all'archiviazione delle certificazioni rilasciate

Le informazioni raccolte e prodotte nell'ambito dell'erogazione dei servizi del Sistema IVC Veneto sono tracciate ed archiviate a cura del soggetto titolato e sono da quest'ultimo rese disponibili per l'inserimento in appositi dispositivi regionali di raccordo con la dorsale unica nazionale.

1.2 Attivazione del ruolo di Soggetto Titolato

L'attivazione del ruolo di Soggetto Titolato per i soggetti coinvolti nel Progetto di sperimentazione è propedeutica all'erogazione dei servizi del Sistema IVC Veneto. L'attivazione prevede un'interlocuzione formale tra Regione Veneto – Direzione Lavoro e ciascun soggetto.

L'interlocuzione viene avviata dalla Regione Veneto – Direzione Lavoro attraverso la richiesta, ai soggetti segnalati dal Gruppo di Lavoro del Progetto di sperimentazione, di dichiarare il loro interesse a svolgere in essa il ruolo di titolato. Con tale comunicazione i soggetti vengono invitati a trasmettere la documentazione e le informazioni inerenti ai requisiti e agli impegni richiesti per lo svolgimento del ruolo.



La documentazione formale richiesta sarà definita, in ottica di semplificazione, in modo da tener conto e valorizzare le caratteristiche specifiche riconosciute di ciascun soggetto, in particolare in termini di attività istituzionale svolta e/o di possesso di accreditamenti regionali per lo svolgimento di servizi per il lavoro e/o per la formazione/ orientamento.

In esito alle verifiche che la Regione Veneto – Direzione Lavoro condurrà sulle informazioni e i documenti trasmessi dai soggetti sarà ad essi riconosciuto il ruolo di soggetti titolati per l'erogazione dei servizi di IVC nell'ambito del Progetto di sperimentazione. Tale riconoscimento sarà comunicato a ciascun soggetto tramite PEC.

1.3 L'erogazione dei servizi di Individuazione, Validazione e Certificazione

Sono di seguito delineati gli aspetti essenziali delle attività previste nell'ambito dei diversi servizi di accertamento e della fase di Accoglienza.

Ulteriori declinazioni operative (procedure, strumenti, criteri, ...) costituiranno oggetto di materiali ed attività che saranno realizzate a supporto dei soggetti e delle funzioni coinvolte nella sperimentazione.

1.3.1 Fase di accoglienza

Preliminarmente all'avvio dell'erogazione dei servizi IVC è prevista l'attivazione di una fase di Accoglienza finalizzata a fornire informazioni utili a favorire la consapevolezza, da parte delle persone potenzialmente interessate, dei contenuti e degli esiti dei diversi servizi disponibili e ad acquisire la domanda da parte di coloro che risultano interessati e in possesso dei requisiti previsti.

Le informazioni sono fornite da personale del Soggetto Titolato e/o dagli operatori che svolgono le funzioni previste dal Sistema IVC Veneto con le modalità ritenute più opportune:

- ✓ in forma scritta od orale,
- ✓ attraverso incontri individuali o di gruppo,
- ✓ supportate da materiale informativo ad hoc sul servizio,
- ✓ in presenza o attraverso l'utilizzo di piattaforme web.

Le attività che caratterizzano questa fase si sviluppano in modo differenziato in funzione degli ambiti di erogazione del servizio.

Nel quadro dell'erogazione dei servizi **in ambito non formale ed informale**: le modalità prescelte devono consentire alla persona di orientarsi e scegliere consapevolmente l'eventuale partecipazione al servizio, sulla base di informazioni puntuali relative agli impegni richiesti nell'ambito delle diverse attività, al tipo di supporto disponibile ed alle tempistiche previste per lo sviluppo del processo nel suo complesso e dei singoli servizi costitutivi. Ai fini della verifica dei requisiti previsti, in termini di esperienze pertinenti alla competenza *Realizzare il servizio di sala*, maturate in contesti formativi, lavorativi e di vita sociale e individuale, è possibile avvalersi di autodichiarazioni.

Nel quadro dell'erogazione dei servizi **in ambito formale**, la fase di Accoglienza nell'ambito del Progetto di sperimentazione si configura non in avvio ma in esito ad un percorso formativo: eventualmente anche in collaborazione con personale coinvolto nell'erogazione di tale percorso devono essere fornite ai potenziali utenti informazioni puntuali riguardo le opportunità e modalità di accesso ai servizi (es. quali verifiche sommative e quali esiti corsuali effettivamente possono essere presi in considerazione, ...).

Le persone interessate ad accedere ai servizi sottoscrivono un apposito *documento di adesione*. È possibile inoltre, se di interesse per il Soggetto Titolato, raccogliere e registrare anche l'esplicitazione della non volontà di aderire ai servizi.



1.3.2 Servizio di Individuazione

Il servizio di Individuazione è finalizzato a raccogliere, analizzare, sistematizzare e documentare le esperienze relative alle conoscenze ed abilità, acquisite nei diversi contesti ed ambiti di apprendimento e corrispondenti alla competenza *Realizzare il servizio di sala*.

Le evidenze a supporto della realizzazione di tali esperienze vengono raccolte in un Dossier (secondo un format predisposto dall'Amministrazione regionale) ed organizzate in modo da documentare le abilità e conoscenze riferite alla competenza, acquisite nei diversi contesti formali, non formali ed informali.

Le attività che caratterizzano questo servizio sono svolte dagli operatori impegnati nella funzione di *Accompagnamento e supporto all'individuazione e messa in trasparenza delle competenze* e si sviluppano in modo differenziato in funzione degli ambiti di erogazione.

Nel quadro dell'erogazione del servizio **in ambito non formale ed informale**: le attività di accompagnamento e supporto alla predisposizione del Dossier delle evidenze devono costruire le condizioni che consentano alla persona di "tradurre" delle pratiche concrete e particolari, di cui è stato protagonista, nei termini più generali ed "astratti" di uno standard professionale.

L'operatore ha un ruolo di supporto e guida nel recupero delle esperienze coerenti con i contenuti della competenza di riferimento e maturate nei diversi contesti formali, non formali ed informali, come nella loro analisi e nell'individuazione delle relative evidenze (formali, di output, di azione).

Le attività di accompagnamento e supporto devono essere personalizzate e calibrate in funzione della consistenza del percorso di riflessione e messa in trasparenza e delle caratteristiche, personali e socio-culturali della persona.

Nel quadro dell'erogazione dei servizi **in ambito formale**: le attività previste consistono nella raccolta, da parte dell'operatore, al termine del percorso formativo, le evidenze con le quali comporre il Dossier e che riguardano:

- ✓ gli esiti delle **verifiche sommative**, realizzate durante il percorso formativo e in cui siano state valutate conoscenze e abilità riferite alla competenza *Realizzare il servizio di sala*;
- ✓ la documentazione inerente la **valutazione delle attività di stage** (qualora previsto) nella misura in cui attiene a conoscenze e abilità riferite alla competenza *Realizzare il servizio di sala*.

In tutti gli ambiti di erogazione, il servizio si conclude con la redazione, da parte dell'operatore, sulla base dei contenuti del Dossier delle evidenze, del *Documento di trasparenza*, nel quale sono indicate le competenze che appaiono sostenute dalle evidenze raccolte.

L'esito del servizio di Individuazione determina la possibilità di accesso ai successivi accertamenti nell'ambito del servizio di Validazione. Nel quadro del Progetto di sperimentazione, la costruzione di un Dossier delle evidenze e la conseguente redazione di un Documento di trasparenza in grado di sostenere l'acquisizione di almeno una conoscenza/abilità della competenza di riferimento costituisce condizione per l'accesso alla Validazione, nella quale Dossier e Documento di trasparenza sono oggetto di valutazione.

Nel caso non si rilevino le condizioni minime di successo per le successive fasi di Validazione e/o Certificazione alla persona viene consigliata l'interruzione del servizio.

1.3.3 Servizio di Validazione

Il servizio di Validazione è finalizzato ad attestare, attraverso la valutazione delle evidenze che la persona ha prodotto, il possesso delle conoscenze e abilità riferite alla competenza *Realizzare il servizio di sala*.

Le attività sono svolte da operatori impegnati nella funzione di *Pianificazione e realizzazione delle attività valutative* che possono, nel caso lo ritengano opportuno – necessario a qualificare l'attività di accertamento, avvalersi del contributo di operatori che svolgono la funzione di *Realizzazione delle attività valutative per gli aspetti di contenuto curricolare e professionale*.

Le evidenze vengono valutate attraverso un processo che prevede:

- ✓ analisi delle evidenze prodotte nell'ambito del Dossier in relazione alla competenza di riferimento, realizzata secondo i criteri di: coerenza, consistenza e correttezza;
- ✓ formulazione della valutazione mediante l'apposito strumento Documento di valutazione delle evidenze, messo a disposizione dall'Amministrazione regionale e rilascio del Documento di validazione
- ✓ informazione alla persona e rilascio, su richiesta, del Documento di validazione.

L'esito del servizio di Validazione determina la possibilità di accesso al servizio di Certificazione della competenza *Realizzare il servizio di sala*.

Ai fini del conseguimento della validazione della competenza e quindi dell'accesso alla Certificazione di norma è necessario che tutte le abilità e conoscenze costitutive della stessa siano "coperte" dalle evidenze.

Tuttavia è possibile, per gli operatori che svolgono la Validazione, agire in deroga a questo criterio nel caso ritengano che, complessivamente, le evidenze prodotte siano sufficienti a testimoniare la capacità acquisita dalla persona di sviluppare il Risultato atteso di riferimento della competenza.

1.3.4 Servizio di Certificazione delle competenze

Il servizio di Certificazione è finalizzato ad accertare il possesso delle abilità e conoscenze corrispondenti alla competenza *Realizzare il servizio di sala*.

Il servizio si realizza mediante:

- ✓ l'attivazione di un Organismo collegiale di valutazione, costituito da un operatore impegnato nella funzione di *Pianificazione e realizzazione delle attività valutative* e da un operatore impegnato nella *Realizzazione delle attività valutative per gli aspetti di contenuto curricolare e professionale*.

Gli operatori coinvolti non possono, nel rispetto del principio di terzietà, aver erogato i servizi di Individuazione e Validazione in relazione agli stessi utenti.

All'atto di insediamento e comunque prima dell'avvio degli accertamenti, i componenti dell'Organismo dichiarano l'assenza di cause di incompatibilità. Tale dichiarazione costituisce documento obbligatorio per il corretto svolgimento del Colloquio e viene come tale archiviato dal soggetto titolato;

- ✓ la progettazione e la realizzazione, a partire dall'analisi delle evidenze prodotte nel Dossier, di un Colloquio tecnico volto all'esplorazione delle esperienze sviluppate, attraverso domande sulle attività svolte e sulla competenza esercitata nell'ambito di tali esperienze.

Le domande funzionali a valutare il possesso delle abilità e conoscenze della competenza oggetto di verifica possono essere integrate da una prova che si può realizzare mediante analisi di caso o eventualmente brevi simulazioni.

La progettazione del Colloquio tecnico e dell'eventuale prova integrativa deve comprendere: oggetto, modalità di svolgimento (calendario, durate, materiali e strumenti necessari), criteri di valutazione e soglie di padronanza.



L'operato dell'organismo collegiale di valutazione, le decisioni assunte e le motivazioni a supporto sono registrate in uno specifico verbale, a cui sono allegati i materiali utilizzati per la progettazione e realizzazione degli accertamenti e che viene sottoscritto da entrambi i membri dell'Organismo collegiale di valutazione.

In caso di disaccordo prevale la valutazione dell'operatore che svolge la funzione di *Realizzazione delle attività valutative per gli aspetti di contenuto curricolare e professionale*.

La valutazione viene formalizzata nell'apposito Documento di Valutazione delle competenze e determina la possibilità o meno di rilasciare il Certificato di competenza.

1.4 La produzione e messa in disponibilità degli attestati.

I servizi di IVC erogati nell'ambito del Progetto di sperimentazione esitano in specifiche attestazioni, caratterizzate da diversa titolarità della responsabilità rispetto alle informazioni riportate.

Il Documento di trasparenza costituisce l'output del servizio di Individuazione.

Costituisce attestazione di parte prima, viene firmato sia dall'operatore che lo redige e che è garante del processo e delle procedure adottate, che dalla persona, che è responsabile della validità delle informazioni in esso contenute.

Il Documento di validazione costituisce l'output del servizio di Validazione.

Costituisce attestazione di parte seconda, rilasciata su responsabilità del Soggetto Titolare, nel quadro delle regolamentazioni previste dall'Amministrazione regionale.

Documento di trasparenza e Documento di validazione vengono redatti dal Soggetto Titolare sulla base del format e delle indicazioni fornite dall'Amministrazione regionale e resi disponibili agli utenti su richiesta.

Il Certificato di competenza costituisce l'output del servizio di Certificazione delle competenze realizzato mediante Colloquio tecnico.

Costituisce attestazione di parte terza, rilasciata su responsabilità dell'Amministrazione regionale con il supporto del Soggetto Titolare.

Il Certificato viene redatto dal Soggetto Titolare sulla base del format e delle indicazioni fornite dall'Amministrazione regionale e viene inviato all'Ufficio competente della Direzione lavoro che ne verifica la completezza e coerenza.

I certificati positivamente verificati vengono firmati dall'Amministrazione regionale e resi disponibili agli utenti da parte del Soggetto Titolare.

2. Il monitoraggio del Progetto di sperimentazione.

Il progetto di sperimentazione costituirà oggetto di specifico monitoraggio al fine di verificare l'adeguatezza e la rispondenza delle soluzioni operative individuate e la loro estendibilità all'intero Sistema IVC Veneto.

Il monitoraggio sarà effettuato attraverso l'elaborazione e l'implementazione da parte del Gruppo di Lavoro di uno specifico piano e la realizzazione di momenti di verifica, confronto ed approfondimento in relazione agli esiti riscontrati, attraverso una Cabina di Regia/focus group.

Tra i focus di attenzione in particolare:

- analisi dell'efficacia degli strumenti di supporto predisposti e delle eventuali problematiche connesse al loro uso



REGIONE DEL VENETO

giunta regionale



Allegato A al Decreto n. 906 del 26 agosto 2022

pag. 13/47

- approfondimenti sull'applicazione delle griglie di valutazione (criteri di valutazione e soglie di padronanza) e dei criteri e delle modalità di somministrazione delle eventuali prove integrative.

