

Meister/innen in Südtirol

L'esperienza del Maestro Artigiano e del Maestro Professionale in Alto Adige a supporto dell'Apprendistato: contesto normativo, categorie, profilo di qualificazione

MAURO FRISANCO¹

Nelle pagine seguenti si riportano una serie di elementi informativi utili per conoscere la professione di Maestro Artigiano e Maestro Professionale. Tale figura qualifica i settori di riferimento (artigianato, alberghiero, commercio), non solo in termini di risorse professionali altamente competenti nella gestione di attività imprenditoriali e di processi produttivo/lavorativi che richiedono tecniche innovative abbinate ad approcci della tradizione dei mestieri, ma soprattutto guardando alla progettazione e attuazione della formazione attraverso il lavoro, con specifico riferimento agli apprendisti. Tale consolidata esperienza richiama l'auspicio del D.Lgs. 15 giugno 2015, n. 81 ("Disciplina organica dei contratti di lavoro e revisione della normativa in tema di mansioni, a norma dell'articolo 1, comma 7, della legge 10 dicembre 2014, n. 183"), laddove, al Capo dedicato all'Apprendistato, si auspica che i vari sistemi regionali definiscano, anche nell'ambito della bilateralità, le modalità per il riconoscimento della qualifica di maestro artigiano o di mestiere. Quanto di seguito riportato può costituire un quadro esperienziale per supportare percorsi di progettualità negli altri contesti regionali, tenendo conto che la presenza della qualificazione di Maestro Professionale dell'Alto Adige nell'Atlante del lavoro e delle qualificazioni offre riferimenti associati e referenziati anch'essi utili, laddove vi sia l'intenzione di certificare tale qualificazione avvalendosi dei servizi di individuazione, validazione e certificazione delle competenze (IVC) di cui al D.Lgs. 16 gennaio 2013, n. 13.

¹ Economista del lavoro, tecnologo ed esperto nell'ambito dei processi di ricerca e sviluppo dell'istruzione e della formazione professionale.

Il quadro normativo

Il quadro normativo che istituisce e regola l'accesso nonché l'esercizio dell'attività del Maestro Artigiano e del Maestro Professionale (di seguito Meister) è rappresentato dalle disposizioni contenute nei seguenti provvedimenti:

- Legge provinciale 25 febbraio 2008, n. 1 che, nell'ambito dell'Ordinamento dell'artigianato, disciplina l'esame del maestro artigiano;
- Legge provinciale 14 dicembre 1988, n. 58 che, nell'ambito delle Norme in materia di esercizi pubblici, disciplina la formazione di maestro professionale nel settore alberghiero;
- Decreto del Presidente della Provincia del 18 settembre 2020, n. 35, relativo al Regolamento per la formazione di maestro artigiano, maestro professionale nel settore alberghiero e di tecnico del commercio;
- Delibera della Giunta Provinciale 7 dicembre 2021, n. 1056, relativa all'Elenco delle professioni artigiane e nel settore alberghiero per le quali è previsto l'esame di Maestro.

Nel tempo, il quadro normativo si è arricchito di ulteriori disposizioni per assicurarne l'ancoraggio all'evoluzione delle istanze provenienti dai vari comparti produttivi, per affinare la formazione nonché il riconoscimento della qualificazione. Nello specifico, si tratta delle seguenti deliberazioni della Giunta provinciale:

- Delibera 17 maggio 2022, n. 339 - Criteri per l'equiparazione di diplomi di maestro artigiano, di maestro professionale nel settore alberghiero e di diplomi di tecnico/tecnica del commercio conseguiti in un'altra provincia, regione o all'estero;
- Delibera 7 dicembre 2021, n. 1056 - Elenco delle professioni artigiane e nel settore alberghiero per le quali è previsto l'esame di maestro;
- Delibera 28 agosto 2018, n. 833 - Introduzione della qualificazione professionale "maestro professionale" nel repertorio provinciale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali e referenziazione al 6° livello del Quadro nazionale delle qualificazioni.

Rispetto a questo articolato quadro normativo, gli elementi più significativi per comprendere l'esperienza del Meister in Alto Adige possono essere colti dalle angolature di analisi di seguito proposte.

Il "Maister"

Il titolo di Maister spetta a chi ha conseguito il diploma di Maestro professionale che è il massimo livello di qualificazione nei mestieri dell'artigianato nonché del settore alberghiero e del commercio.

Il Maestro Professionale possiede le conoscenze e le abilità imprenditoriali, pedagogico-formative, teoriche e pratiche professionali necessarie a svolgere compiti di responsabilità in un'impresa, oppure a gestirla autonomamente, e che qualificano in particolare la formazione di giovani collaboratori e collaboratrici. Le macro-competenze che connotano il profilo di Maestro Professionale sono le seguenti:

- *ambito pedagogico-formativo*: accoglienza e accompagnamento formativo (trasmissione saperi, abilità, atteggiamenti) di apprendisti presenti nell'organizzazione, valutazione delle performance, sviluppo delle professionalità dei collaboratori;
- *ambito gestionale*: gestione economico-finanziaria dell'unità produttiva, con identificazione e valutazione degli investimenti necessari, pianificazione e gestione degli approvvigionamenti, lettura, comprensione e valutazione dell'andamento e dei risultati tipici della gestione contabile e finanziaria aziendale; gestione organizzativa, con coordinamento gruppi di preposti, rilevamento fabbisogni e sviluppo delle prestazioni del personale, negoziazione soluzioni organizzative, motivazione al miglioramento ed a nuove performance;
- *ambito tecnico-professionale*: ideazione, progettazione, realizzazione, monitoraggio e valutazione di prodotti/servizi, anche avvalendosi di materiali/tecnologie/soluzioni innovative alla luce degli sviluppi del mercato o delle sue probabili evoluzioni.

Può diventare Maestro professionale chi:

- esercita una professione pratica dell'artigianato, della ristorazione o del commercio;
- ha appreso la professione attraverso un apprendistato o presso una scuola professionale;
- proviene da un altro settore, ma dispone di una solida esperienza lavorativa;
- frequenta uno specifico corso di formazione e supera l'esame di Maestro.

Più in dettaglio, per l'ammissione alla formazione e all'esame, è richiesto il possesso di uno dei seguenti requisiti:

- possesso dell'attestato di fine apprendistato nella professione oggetto d'esame e, per le parti d'esame di teoria e pratica professionale, successiva esperienza professionale qualificata di almeno 24 mesi nella professione corrispondente (per i carpentieri in legno sono 36 i mesi di esperienza professionale richiesta);
- possesso dell'attestato finale di un percorso formativo almeno triennale nel settore professionale oggetto d'esame nonché, per le parti d'esame di teoria

e pratica professionale, successiva esperienza professionale qualificata di almeno 36 mesi nella professione corrispondente.

Inoltre, è ammesso alla parte di “gestione aziendale” dell’esame chi documenta almeno quattro anni di esperienza professionale qualificata presso l’amministrazione di un’impresa artigiana oppure presso un’impresa di ristorazione.

Sono 7.072 i Maister presenti in Alto Adige. Di questi, l’87% sono di genere maschile, il 13% di genere femminile. L’età media è pari a 29,5 anni e, in generale, prevale nettamente la componente più giovane.

Le professioni dei Maister

Le professioni per le quali è prevista la possibilità di sostenere l’esame di Maestro professionale sono in complesso 60 (58 nell’artigianato, 2 nel settore alberghiero) e sono le seguenti.

Elenco delle professioni artigiane

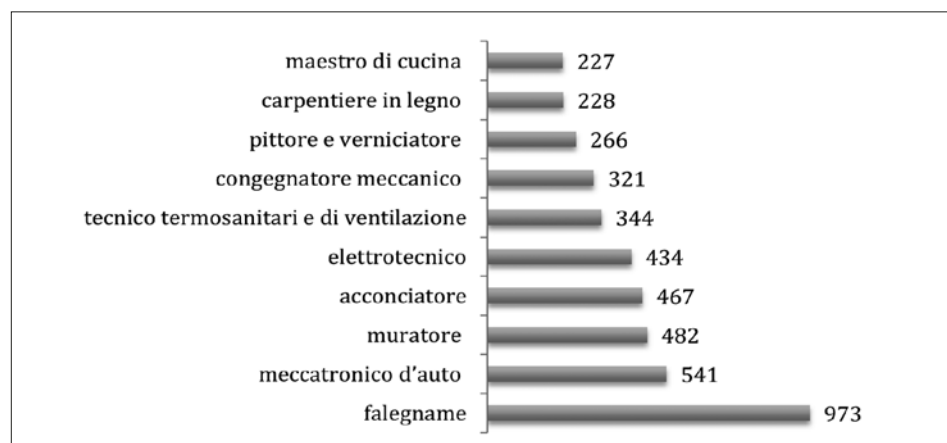
- | | |
|---|--|
| 1. Bäcker/panettiere | 23. Holzbildhauer/scultore in legno |
| 2. Bau und Galanteriespengler/lattoniere edile ed artistico | 24. Holzschnitzer/intagliatore in legno |
| 3. Binder/bottaio | 25. Kälte und Klimatechniker/tecnico frigorista |
| 4. Bodenleger/pavimentista | 26. Kaminkehrer/spazzacamino |
| 5. Buchbinder/legatore | 27. Karosserietechniker/tecnico carrozziere |
| 6. Dachdecker/conciatetto | 28. Kfz-Mechatroniker/meccatronico d’auto |
| 7. Drechsler/tornitore in legno | 29. Kommunikationstechniker/tecnico della comunicazione |
| 8. Elektromechaniker/elettromeccanico | 30. Konditor/pasticciere |
| 9. Elektrotechniker/elettrotecnico | 31. Maler und Lackierer/pittore e verniciatore |
| 10. Fahrradmechatroniker/meccatronico per biciclette | 32. Maschinenbaumechaniker/congegnatore meccanico |
| 11. Fassmaler/policromatore | 33. Maßschneider/sarto su misura |
| 12. Federkielsticker/ricamatore in cuoio | 34. Maurer/muratore |
| 13. Feuerungstechniker/tecnico bruciatorista | 35. Mediengestalter/grafico multimediale |
| 14. Fliesen, Platten und Mosaikleger/piastrellista e posatore di pietra, ceramica e mosaici | 36. Medientechnologe Druck/tecnico procedimento di stampa |
| 15. Florist/fiorista | 37. Metzger/macellaio |
| 16. Fotograf/fotografo | 38. Milchtechnologe/operatore della trasformazione lattiero casearia |
| 17. Friseur/acconciatore | 39. Orgelbauer/organoaio |
| 18. Gärtner/floricoltore e paesaggista | 40. Orthopädieschuhmacher/calzolaio ortopedico |
| 19. Glaser/vetraio | 41. Reinigungstechniker/tecnico ai servizi di igiene |
| 20. Gold und Silberschmied/orafo ed argentiere | 42. Sägewerker/segantino |
| 21. Hafner/fumista | 43. Schlosser/magnano |
| 22. Heizungs, Lüftungs und Sanitärtechniker/tecnico termosanitari e di ventilazione | 44. Schmied/fabbro |

- | | |
|--|---|
| 45. Schönheitspfleger/estetista | 52. Tiefbauer/tecnico di macchine per movimento terra, lavori stradali e costruzione condotte |
| 46. Schuhmacher/calzolaio | 53. Tischler/falegname |
| 47. Speiseeishersteller/gelatiere | 54. Uhrmacher/orologiaio |
| 48. Steinbildhauer/scultore in marmo | 55. Vergolder/doratore |
| 49. Steinmetz/scalpellino | 56. Verzierungsbildhauer/scultore d'ornamento |
| 50. Tapezierer-Raumausstatter/tappezziere-arredatore tessile | 57. Werkzeugmacher/attrezzista |
| 51. Textilreiniger/pulitore di tessuti | 58. Zimmerer/carpentiere in legno |

Elenco delle professioni nel settore alberghiero

1. Küchenmeister/maestro di cucina
2. Restaurant und Barmeister/maestro di sala e bar

I 10 gruppi di Meister più rappresentati sono i seguenti.



La formazione e l'esame di Maister

La formazione favorisce lo sviluppo delle conoscenze e delle abilità imprenditoriali, teoriche e pratiche professionali necessarie a svolgere compiti di responsabilità in un'impresa, oppure a gestirla autonomamente, nonché quelli attinenti alla formazione dei collaboratori, con particolare riferimento agli apprendisti.

I corsi di preparazione agli esami sono offerti dall'Ufficio Apprendistato e maestro artigiano della Provincia autonoma in collaborazione con le Scuole professionali provinciali e l'Istituto per la Promozione dello Sviluppo Economico della Camera di commercio di Bolzano - WIFI.

Il corso occupa un periodo di almeno tre anni per un monte ore complessivo di 876 ore:

- 280 ore sono dedicate allo sviluppo delle competenze nell'ambito gestionale;
- 36 ore sono dedicate all'ambito pedagogico-formativo;
- 560 ore sono dedicate all'ambito tecnico professionale.

I docenti del corso devono essere in possesso di una laurea o di un diploma universitario in settori attinenti e/o di un diploma di maestro artigiano e un'esperienza tecnica e professionale pluriennale nel settore.

L'esame di maestro artigiano si articola nelle seguenti quattro parti:

- gestione aziendale;
- pedagogia della formazione;
- teoria professionale;
- pratica professionale.

La commissione d'esame è composta dal Direttore di una scuola professionale e da due membri qualificati nel settore; uno dei due esperti è nominato dalle associazioni datoriali di categoria.

L'emblema "Impresa di Maestro artigiano "

Le imprese altoatesine di maestri artigiani possono esibire un sigillo di qualità, il cosiddetto emblema di Maestro professionale che viene assegnato agli operatori e operatrici qualificati in possesso del titolo di Maestro professionale. Ogni Maestro è poi dotato di un timbro che lo identifica e di specifica firma digitale.



La qualificazione di "Maestro professionale"

La Delibera della Giunta provinciale n. 833 del 28 agosto 2018 ha assunto il profilo della qualificazione di Maestro Professionale e lo ha collocato nel Repertorio provinciale di cui all'art. 6/bis², comma 7, della legge provinciale n. 40/1992, nello specifico nel Quadro provinciale dei profili e delle qualificazioni professionali. Tale "repertorizzazione" del profilo ha consentito di inserirlo nel Quadro di Riferimento Nazionale delle Qualificazioni Regionali - QNQR dell'Atlante

² L'art. 6/bis della legge provinciale 12 novembre 1992, n. 40 regola la validazione e certificazione delle competenze acquisite dalle persone lungo tutto l'arco della vita in contesti di apprendimento formali, non formali e informali.

del lavoro e delle qualificazioni (INAPP). Il processo di declinazione di conoscenze, abilità e competenze è avvenuto sulla base dei descrittori dei livelli di qualificazione previsti dal Quadro Nazionale delle Qualificazioni (QNQ/EQF).

Il profilo di qualificazione del Maestro Professionale è dunque risultato riferenziabile al Livello 6° QNQ/EQF, tenuto conto che tale livello prevede in termini di abilità e di autonomia/responsabilità dimensioni di qualificazione quali il “trasferimento di metodi e prassi”, “la mobilitazione di abilità cognitive e di attivazione”, il “presidio di obiettivi e di processi relativi a persone e gruppi”.

Quadro Nazionale delle Qualificazioni (QNQ) - Descrittori			
LIVELLO	CONOSCENZE	ABILITÀ	RESPONSABILITÀ/ AUTONOMIA
6	Conoscenze integrate, avanzate in un ambito, trasferibili da un contesto ad un altro. Consapevolezza critica di teorie e principi in un ambito.	Trasferire in contesti diversi i metodi, le prassi e le procedure necessari per risolvere problemi complessi e imprevedibili, mobilitando abilità cognitive, relazionali, sociali e di attivazione avanzate, necessarie per portare a sintesi operativa le istanze di revisione e quelle di indirizzo, attraverso soluzioni innovative e originali.	Presidiare gli obiettivi e i processi di persone e gruppi, favorendo la gestione corrente e la stabilità delle condizioni, decidendo in modo autonomo e negoziando obiettivi e modalità di attuazione, in un contesto non determinato, esposto a cambiamenti imprevedibili.

Tale referenziazione risulta coerente a quella assegnata all'analoga qualificazione nel contesto della Germania dove al Maestro Professionale viene attribuito il livello 6° EQF.

Il profilo della qualificazione di Maestro professionale in termini di “attività lavorative” e “competenze associate” risulta così articolato.

ATTIVITÀ LAVORATIVE	COMPETENZE
- Definizione e organizzazione del piano di inserimento aziendale dell'apprendista - Selezione, accoglienza e inserimento nell'organizzazione lavorativa - Presentazione e condivisione del piano delle attività progressivamente assegnate in impresa e delle finalità della formazione extra aziendale - Sostegno e affiancamento nell'apprendimento	Costruire e gestire una relazione costruttiva con l'apprendista, sviluppando corresponsabilità nell'apprendere e nell'essere motivato a imparare il mestiere

ATTIVITÀ LAVORATIVE	COMPETENZE
- Adattamento/aggiornamento sistematico del percorso/progetto formativo - Definizione e organizzazione del piano di inserimento aziendale dell'apprendista - Identificazione e scelta delle attività da assegnare - Organizzazione momenti di spiegazione, affiancamento, analisi e riflessione con l'apprendista - Predisposizione strumenti a supporto delle attività - Preparazione all'esame di fine apprendistato - Raccordo tra apprendimenti sul lavoro e apprendimenti scolastici - Selezione, accoglienza e inserimento dell'apprendista nell'organizzazione lavorativa - Tenuta della documentazione e modulistica richiesta dalla normativa - Valutazione d'efficacia del percorso formativo, revisione e adattamento	Pianificare, attuare e valutare percorsi di apprendimento sul lavoro in coerenza ai bisogni di partenza, alle attese finali e alla normativa vigente
- Identificazione criteri di valutazione - Organizzazione della valutazione - Monitoraggio periodico dell'operato professionale - Valutazione periodica e finale degli apprendimenti - Definizione piani di miglioramento della crescita professionale - Attestazione degli apprendimenti	Valutare, sulla base delle prestazioni osservate, l'operato dell'apprendista, favorendone la capacità di auto-direzione e auto-regolazione nell'apprendimento
- Analisi degli scenari e delle tendenze del mercato - Analisi della concorrenza - Individuazione dei vantaggi competitivi e dei fattori di differenziazione della propria azienda - Definizione della politica di prezzo - Individuazione dei canali di comunicazione, promozione, commercializzazione e distribuzione - Pianificazione delle vendite	Definire un progetto commerciale, valutando l'andamento del mercato e valorizzando il proprio vantaggio competitivo
- Pianificazione, coordinamento e ottimizzazione delle risorse aziendali complessive - Controllo qualità di prodotto/servizio e del processo - Lettura e interpretazione andamenti economici e finanziari - Gestione del personale	Definire, programmare, organizzare e gestire i processi aziendali, individuando, analizzando e interpretando dati e informazioni relativi ai diversi aspetti del ciclo di vita dell'impresa

ATTIVITÀ LAVORATIVE	COMPETENZE
- Ideazione, realizzazione, presidio, monitoraggio, valutazione di risultato (prodotto/servizio) delle attività tecnico-professionali	Curare l'ideazione, la realizzazione, il presidio, il monitoraggio e la valutazione di risultato (prodotto/servizio) delle attività tecnico-professionali tipiche di settore/profilo, individuando, contestualizzando e applicando metodiche, tecniche, materiali e tecnologie in grado di ottimizzare le risorse (materiali, strumentali interne ed esterne) anche in situazioni operative complesse ed esposte a cambiamenti non prevedibili

In termini di conoscenze e abilità **che supportano le competenze**, i quadri descrittivi che “qualificano” il Maestro Professionale, a prescindere dai settori di riferimento e dalle professioni svolte, sono i seguenti.

COMPETENZA	
Costruire e gestire una relazione costruttiva con l'apprendista, sviluppando corresponsabilità nell'apprendere e nell'essere motivato a imparare il mestiere	
Livello EQF 6	
CONOSCENZE	ABILITÀ
- Comportamenti e atteggiamenti del Maestro Professionale - Concetti base e tecniche di comunicazione assertiva - Concetti base e tecniche di gestione dei conflitti - Il tutore aziendale e l'apprendistato: ruoli, approcci, quadro normativo - L'apprendista: peculiarità della figura - Metodologie di formazione sul lavoro - Presupposti, condizioni e attenzioni per apprendere nel contesto lavorativo e in alternanza - Principi e leggi dell'apprendimento dell'adulto in formazione - Tecniche di ascolto e di comunicazione - Tecniche di insegnamento/apprendimento fondate sull'interazione tra pari nel gruppo - Tecniche di negoziazione e problem solving	- Applicare metodiche di rielaborazione e riflessione sui propri apprendimenti in relazione alle esperienze compiute e osservate dall'apprendista, per aiutarlo ad affinare progressivamente la sua capacità di analisi e definizione di azioni congruenti - Avviare e mantenere relazioni di pari dignità con l'apprendista - Cogliere le conoscenze e le capacità iniziali dell'apprendista, oltre ad alcune caratteristiche personali (attese, interessi, motivazioni, atteggiamenti, ecc.) che possono influire sul suo apprendimento - Contestualizzare le tecniche e metodiche di affiancamento a seconda delle caratteristiche dell'apprendista e della situazione lavorativa

	- Creare e favorire situazioni di “benessere organizzativo” che favoriscono la relazione interpersonale e l’interazione costruttiva dell’apprendista con le persone e l’organizzazione - Definire e curare l’inserimento in azienda dell’apprendista - Esercitare la funzione di “coscienza critica” rispetto alle considerazioni dell’apprendista per “restituirgli” osservazioni che lo aiutino ad approfondire i problemi e a guardare le situazioni da diversi punti di vista - Offrire sostegno emotivo per consentire all’apprendista di mettere progressivamente a punto delle strategie di comportamenti funzionali ad una efficace assunzione del ruolo professionale - Sostenere e affiancare l’apprendista a utilizzare gli errori e le difficoltà come occasioni di apprendimento - Sostenere la comprensione dei valori (anche impliciti) dell’organizzazione e della loro influenza sugli stili di comportamenti accettati al suo interno - Sostenere sistematicamente l’acquisizione da parte dell’apprendista di consapevolezza dell’obiettivo professionale - Sostenere sistematicamente la motivazione dell’apprendista a impegnarsi nei compiti che gli vengono affidati - Utilizzare diversi canali comunicativi
--	--

COMPETENZA	
Pianificare, attuare e valutare percorsi di apprendimento sul lavoro in coerenza ai bisogni di partenza, alle attese finali e alla normativa vigente	
Livello EQF 6	
CONOSCENZE	ABILITÀ
- Approcci e strumenti della valutazione in itinere ed ex post di percorsi formativi - Approcci, tecniche, strumenti operativi per guidare l’apprendimento - Comportamenti e atteggiamenti del Maestro professionale	- Adattare sistematicamente, lungo il percorso di formazione, modalità, tempi e apprendimenti sulla base di nuove necessità e variazioni di contesto rispetto alle condizioni di partenza - Applicare la normativa di riferimento

- Elementi e tecniche di progettazione formativa - Il tutor formativo e l'apprendistato: ruoli, approcci, quadro normativo - L'apprendista nella prospettiva dell'esercizio del proprio ruolo professionale e in rapporto alla formazione continua - L'apprendista: peculiarità della figura - La formazione: valore sociale, riconoscimento, spendibilità, approcci - La normativa dell'apprendistato in Alto Adige - La progettazione del percorso formativo dell'apprendista: il piano formativo, la formazione formale e non formale - Metodologie attive di facilitazione dell'apprendimento - Normativa di riferimento - Tecniche di conduzione colloqui di selezione e assunzione - Tecniche di project management e problem solving	- Applicare la sequenza logico-operativa (spiegazione, esecuzione, verifica, applicazione) per guidare l'apprendimento dell'apprendista - Applicare metodiche e tecniche per l'elaborazione di un progetto formativo in alternanza completo (obiettivi, tempi, strumenti, metodologie, modalità di valutazione) - Curare il raccordo tra l'apprendimento sul lavoro e la formazione scolastica esterna - Curare la tenuta della modulistica prevista (registri, schede, questionari) - Definire e curare l'inserimento in azienda dell'apprendista - Effettuare colloqui di selezione e assunzione dell'apprendista - Favorire l'integrazione tra i contenuti affrontati nella formazione esterna e le attività svolte sul luogo di lavoro - Identificare e formalizzare eventuali azioni correttive del percorso/progetto formativo - Individuare le attività/i compiti da assegnare all'apprendista attraverso la ricostruzione delle attività che caratterizzano il processo di lavoro e in coerenza con l'apprendimento del mestiere - Predisporre e seguire le attività dell'apprendista all'interno dell'ambito lavorativo - Predisporre materiali e strumenti a supporto della formazione - Valutare l'efficacia del percorso/progetto formativo
---	--

COMPETENZA	
Valutare, sulla base delle prestazioni osservate, l'operato dell'apprendista, favorendone la capacità di auto-direzione e auto-regolazione nell'apprendimento	
Livello EQF 6	
CONOSCENZE	ABILITÀ
- Criteri per la valutazione degli apprendimenti e delle capacità relative ai diversi aspetti del ruolo professionale - Elementi teorici sul significato della valutazione nel processo di apprendimento	- Attestare le competenze acquisite dall'apprendista al termine del periodo di formazione - Condurre colloqui di motivazione, rimotivazione e valutazione (in itinere, conclusiva)

- L'apprendista nella prospettiva dell'esercizio del proprio ruolo professionale e in rapporto alla formazione continua - L'autovalutazione e la sua valenza formativa - Modalità di gestione di colloqui - Modalità e strumenti di "bilancio" delle risorse personali - Modalità e strumenti per l'osservazione, la valutazione e l'attestazione dei risultati di apprendimento (conoscenze, abilità, competenze)	- Curare la preparazione dell'apprendista all'esame di fine apprendistato - Identificare le risorse personali (conoscenze, abilità, atteggiamenti) in ingresso ed i differenziali rispetto alle competenze attese in esito al percorso formativo - Individuare la progressione con cui l'apprendista sarà messo alla prova su compiti sempre più complessi - Individuare strategie di superamento delle criticità e di miglioramento formativo - Individuare, definire e dichiarare i criteri per la valutazione degli apprendimenti - Monitorare periodicamente l'apprendimento e l'operato dell'apprendista - Utilizzare la valutazione come strumento di correzione, rinforzo e sviluppo degli apprendimenti - Utilizzare modalità e strumenti per la valutazione periodica e finale degli apprendimenti - Valorizzare la valenza formativa dell'autovalutazione dei livelli di autonomia e di qualità nell'esecuzione delle attività
--	--

Definire un progetto commerciale, valutando l'andamento del mercato e valorizzando il proprio vantaggio competitivo

Livello EQF 6	
CONOSCENZE	ABILITÀ
- Elementi di customer care - Elementi di strategia aziendale - Metodi e tecniche di analisi della domanda e delle tendenze del mercato - Metodi e tecniche di redazione di un business plan - Tecniche di comunicazione e promozione - Tecniche di pianificazione - Tecniche di pricing	- Analizzare i cambiamenti in atto nel mercato di riferimento - Applicare metodi e tecniche di comunicazione attraverso canali informativi diversi, coerenti al tipo di target e all'azione - Applicare metodi e tecniche di elaborazione e redazione di un progetto commerciale - Applicare principi, metodi e tecniche di costruzione dell'offerta correlata ai segmenti di clientela - Applicare tecniche di analisi e di segmentazione della clientela - Applicare tecniche di pianificazione delle vendite - Applicare tecniche di pricing - Definire la strategia relativa al proprio prodotto/servizio

	- Individuare azioni di assistenza al cliente (customer care) ai fini della soddisfazione e della fidelizzazione del cliente - Individuare il proprio posizionamento e vantaggio competitivo ed i fattori di differenziazione rispetto alla concorrenza - Sviluppare una visione e modello della propria impresa
Definire, programmare, organizzare e gestire i processi aziendali, individuando, analizzando e interpretando dati e informazioni relativi ai diversi aspetti del ciclo di vita dell'impresa	
Livello EQF 6	
CONOSCENZE	ABILITÀ
- Aspetti normativi di settore - Concetti fondamentali di un bilancio consuntivo - Criteri e strumenti di lettura e analisi di bilancio - Elementi base della gestione del personale (reclutamento, valutazione, valorizzazione, formazione) - Elementi base di calcolo finanziario e professionale - Elementi base di contabilità - Elementi base di gestione amministrativa del personale - Elementi di budgeting - Elementi di diritto societario e commerciale - Elementi di organizzazione aziendale - Elementi di pianificazione finanziaria - Elementi di statistica - Elementi di teoria organizzativa - Funzioni e concetti fondamentali del calcolo dei costi - Funzioni e concetti fondamentali del calcolo delle imposte dirette e indirette - L'associazionismo di categoria: soggetti, potenzialità, servizi - Strategie, valori, etica e sostenibilità nella gestione aziendale - Tecniche di comunicazione - Tecniche di negoziazione - Tecniche e sistemi di comunicazione - Tecnologie e applicativi per la gestione contabile	- Applicare tecniche di comunicazione - Applicare tecniche di negoziazione - Avvalersi delle tecnologie e applicativi informatici a supporto della gestione aziendale - Comprendere il significato dei principali indici di redditività, finanziamento e liquidità - Comprendere le modalità di calcolo e di classificazione dei costi di gestione - Comprendere le modalità di calcolo e di risultato delle imposte dirette e indirette - Identificare caratteristiche e opportunità di diverse tipologie di contratto (compravendita, d'opera, locazione) - Comprendere le diverse modalità di gestione relative all'ingresso e permanenza del personale in azienda - Identificare e definire l'organizzazione strutturale e procedurale dell'azienda secondo criteri di efficacia ed efficienza - Identificare e scegliere modalità e forme giuridiche appropriate per la gestione aziendale - Identificare forme e canali di finanziamento più adatti rispetto al fabbisogno finanziario - Leggere e interpretare dati e informazioni - Leggere e interpretare un bilancio consuntivo

Curare l'ideazione, la realizzazione, il presidio, il monitoraggio e la valutazione di risultato (prodotto/servizio) delle attività tecnico-professionali tipiche di settore/profilo, individuando, contestualizzando e applicando metodiche, tecniche, materiali e tecnologie in grado di ottimizzare le risorse (materiali, strumentali interne ed esterne) anche in situazioni operative complesse ed esposte a cambiamenti non prevedibili

Livello EQF 6

CONOSCENZE	ABILITÀ
- Processi, fasi e cicli di lavoro, materiali, tecnologie, caratteristiche e funzioni di macchine, strumenti e attrezzature per la produzione di settore - Parametri di qualità tecnica, efficacia ed efficienza stabiliti dalle caratteristiche, specificità qualitative, senso estetico, immagine del prodotto/servizio di settore - Normative di settore - Etica e deontologia professionale di settore - Procedure di calcolo e rappresentazione tecnico-professionale, linguaggi matematici, statistici e computazionali di settore	- Applicare normative e disciplinari di settore - Assicurare e valutare la rispondenza di materiali, procedure operative, tecnologie alla specificità del prodotto/servizio da realizzare, a standard qualitativi previsti e/o alla "regola d'arte" - Assicurare e valutare la rispondenza delle azioni progettuali e realizzative ai parametri di qualità tecnica, sicurezza, efficacia ed efficienza stabiliti dalle caratteristiche, specificità qualitative, senso estetico, immagine del prodotto/servizio e disposizioni normative correlate - Ottimizzare l'utilizzo delle risorse disponibili all'interno dell'azienda ed eventualmente reperibili all'esterno - Ideare, progettare e valutare tecnicamente ed economicamente soluzioni e adattamenti del processo/prodotto contestualizzati alle richieste del cliente - Rilevare e comprendere variabili critiche e grandezze per il controllo delle attività e per l'identificazione di azioni correttive - Assicurare la gestione di situazioni complesse e non previste che coinvolgono le maestranze/dipendenti/collaboratori in approcci, anche innovativi, di orientamento alle soluzioni - Affrontare e risolvere problematiche attinenti l'ambito professionale attraverso l'utilizzo di procedure, linguaggi, strumenti di calcolo e di rappresentazione, per rappresentare e valutare informazioni quantitative e qualitative inerenti le attività realizzative, di presidio e monitoraggio

Dal punto di vista dell'associazione della qualificazione di Maestro professionale all'Atlante del lavoro e delle qualificazioni si è scelto, data la sua significativa trasversalità in termini di settori di riferimento e processi di lavoro correlati, il solo SEP "Servizi di educazione, formazione e lavoro" e, nello specifico, il processo "Servizi per il lavoro, apprendimento e formazione professionale" e le seguenti Aree di attività (ADA):

- ADA.18.01.13 - Erogazione delle attività didattiche
- ADA.18.01.14 - Tutoraggio in apprendimento
- ADA.18.01.16 - Valutazione degli apprendimenti

In termini di "associazione" delle competenze del Maestro Professionale ai Risultati Attesi delle ADA considerate, il quadro risulta il seguente.

ADA.18.01.13	Attività / Competenze			
Risultati attesi (performance)	Attività svolte a sostegno della performance (RA)	C1	C2	C3
RA 2 - Gestire la relazione con gli utenti in fase di apprendimento, favorendo lo sviluppo di un clima d'aula positivo e promuovendo il loro coinvolgimento attivo avendo preventivamente identificato le strategie di apprendimento da loro più utilizzate	Gestione delle relazioni con gli utenti in fase di apprendimento	X		X
	Identificazione delle strategie di apprendimento degli utenti in formazione	X	X	
	Sviluppo di un clima d'aula favorevole all'apprendimento e alla partecipazione attiva degli utenti	X		
ADA.18.01.14	Attività / Competenze			
Risultati attesi (performance)	Attività svolte a sostegno della performance (RA)	C1	C2	C3
RA 1- Supportare i soggetti in formazione, fornendo informazioni sui programmi di studio, sui materiali didattici e su tutte le procedure e scadenze del corso, rilevando le esigenze dei partecipanti e le eventuali criticità delle attività didattiche, avendo cura delle relazioni tra i soggetti che intervengono nelle attività formative (es. imprese e famiglie)	Presentazione dell'offerta formativa ai partecipanti	X		
	Presentazione e condivisione con i partecipanti del contratto formativo	X		
	Rilevazione di problemi di apprendimento e di fruizione del materiale didattico	X		
	Supporto personalizzato e motivazionale lungo tutto il percorso formativo (aula, stage, a distanza)	X		
	Gestione dei rapporti con allievi e famiglie	X		

RA 2 Organizzare l'attività formativa, reperendo le attrezzature didattiche, predisponendo le aule formative e gestendo la modulistica di riferimento (registro presenze, schede, questionari di gradimento)	Gestione della modulistica (registro presenze, schede, questionari di gradimento)		X	X
	Predisposizione delle attrezzature didattiche e supporto al loro uso		X	X
	Reperimento delle attrezzature e predisposizione dell'aula		X	X
ADA.18.01.16	Attività / Competenze			
Risultati attesi (performance)	Attività svolte a sostegno della performance (RA)	C1	C2	C3
RA 2 Analizzare ed interpretare i dati raccolti per la valutazione degli apprendimenti, curando la predisposizione dei diversi strumenti di valutazione e la successiva somministrazione	Analisi e interpretazione dei dati raccolti			X
	Predisposizione e somministrazione degli strumenti di valutazione			X
	Raccolta dei dati nel rispetto del piano di valutazione stabilito			X
RA 3 Curare le procedure di attestazione degli esiti della valutazione, avendo preventivamente comunicato e condiviso con gli utenti i risultati conseguiti al termine del percorso formativo	Comunicazione degli esiti della valutazione ai partecipanti del percorso formativo			X
	Cura delle procedure di attestazione degli esiti della valutazione			X