



VERIFICATORE INTERNO



Agenda

1

**RUOLI E MANSIONI DEL
VERIFICATORE INTERNO**

2

**CONTROLLO
DEL RISPETTO DELLE
PROCEDURE DI QUALITÀ**

3

**COME VERIFICARE IL LAVORO
DEGLI ASSESSOR**

4

**LA REGISTRAZIONE DELLE
VERIFICHE INTERNE**

TRAINER TUTOR:

- Programmazione e pianificazione didattica
- Trasmissione e addestramento
- organizzazione delle attività didattiche

ASSESSOR:

- Pianificazione delle valutazioni
- Svolgimento delle valutazioni e espressione di giudizi
- Adattamento delle valutazioni
- Fornire feedback
- Registrazione delle valutazioni

VERIFICATORE INTERNO:

- Supporto agli Assessor
- Controllo della pratica delle valutazioni
- Controllo delle procedure di organizzazione delle valutazioni
- Conferma degli accreditamenti
- Richiesta delle certificazioni di livello

CHI E' L'ASSESSOR VTCT

L'Assessor è un esperto del settore che valuta il candidato e ha la responsabilità di assicurare che la valutazione, compresa la sua programmazione, sia realizzata conformemente agli standard nazionali NVQ.

L'Assessor:

- assicura che i candidati siano coscienti delle esigenze del programma;
- concorda un piano di valutazione con ogni candidato;
- identifica le prove valide e sufficienti per ogni risultato stabilito;
- giudica le prove e ne identifica gli scarti;
- sostiene e fornisce feedback costruttivi ai candidati;
- provvede all'archiviazione delle testimonianze di competenza.

IL RUOLO DELL'ASSESSOR

Nell'ambito dei programmi NVQ, l'Assessor ha un ruolo fondamentale nell'assicurare lo svolgimento della valutazione.

Inoltre, l'Assessor deve interfacciarsi con il Verificatore Interno del centro, il Trainer Tutor e gli insegnanti, per poter raccogliere le informazioni necessarie per la valutazione dei candidati.

ALCUNI DOVERI DELL'ASSESSOR

- Predisporre un programma di valutazione
- Realizzare il programma di valutazione
- Controllo dei risultati delle valutazioni
- Identificare le competenze su cui impostare le valutazioni
- Supportare i candidati nella documentazione e raccolta degli esiti delle prove prodotte
- Studio e aggiornamento sulle evoluzioni del sistema e sugli standard

METODOLOGIE DI VALUTAZIONE

Dovendo effettuare una scelta sul metodo di valutazione, l'Assessor deve comunque soddisfare un insieme di caratteristiche essenziali:

- adeguate alle esigenze del candidato;
- stabilire il metodo di valutazione;
- concordare le prove (evidenze) che il candidato dovrà produrre.

VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE

- L'Assessment rappresenta una modalità di valutazione dell'apprendimento delle competenze e della performance dei candidati nell'ambito dell'attività professionale, capacità e conoscenze.
- Da un punto di vista schematico, i sistemi di valutazione si dividono in due categorie:
 - ✓ **OSSERVAZIONE DELLA PERFORMANCE E DOMANDE ORALI**
 - ✓ **PRODUZIONE DI EVIDENZE (PROVE)**

OSSERVAZIONE DELLA PERFORMANCE

Coinvolge direttamente il candidato, attraverso lo svolgimento di una prestazione e la loro osservazione da parte degli Assessor.

La prova consiste in:

- ✓ svolgimento di una performance
- ✓ di conoscenza

Metodologia di valutazione :

- ✓ **OSSERVAZIONE**
- ✓ **DOMANDE ORALI**

OSSERVAZIONE DELLA PERFORMANCE

- La valutazione avverrà attraverso la presentazione di prove (evidenze) le cui caratteristiche dovranno soddisfare i requisiti stabiliti nelle liste non soddisfatti dalle precedenti valutazioni.
- Tipi di evidenze:
 - ✓ osservazioni e domande orali
 - ✓ schede clienti
 - ✓ testimonianze scritte
 - ✓ relazioni scritte del candidato
 - ✓ servizi fotografici e videoclip
 - ✓ assegnazioni
 - ✓ ricerche
 - ✓ domande scritte
- Le evidenze prodotte dalle valutazioni dovranno essere catalogate per unità, all'interno di cartellette trasparenti e numerate progressivamente all'interno del portfolio personale del candidato. Tutte le evidenze dovranno essere siglate dall'Assessor.

Agenda



MANUALE DEL VERIFICATORE INTERNO

Contenuti:

1. Assicurare qualità nelle qualifiche NVQ
2. Il proprio ruolo e competenze come Verificatore Interno
3. Verificare le valutazioni
4. Come fornire supporto agli Assessor
5. Registrazioni delle verifiche
6. Verificare che la valutazione sia onesta
7. Accreditare e autorizzare la qualificazione

LA VERIFICA INCLUDE:

- Il controllo sulla conduzione della valutazione;
- La campionatura delle evidenze dei candidati in modo da verificare le valutazioni decise;
- Assicurare la qualità del sistema e le procedure usate per la valutazione e la verifica;
- Supportare e consigliare gli Assessor;
- Mantenere le verifiche e le valutazioni aggiornate e registrate;
- Fornire informazioni delle analisi del centro al Verificatore esterno e nazionale.

IL RUOLO COMPRENDE

- Verificare il 25% dei candidati ad ogni occasione più la verifica finale
- *Consigliare e sostenere gli Assessor*
- *Mantenere registrazioni accurate sulle valutazioni e sulle verifiche interne*
- *Amministrare il carico lavorativo degli Assessor*

COMPETENZE DEL VERIFICATORE INTERNO

- Competenze nella verifica interna
- Informazioni professionali rilevanti nel settore dell'estetica
- Apprendimento degli Standard Professionali Nazionali (NOS)
- Apprendimento del sistema e della documentazione necessaria per la richiesta della qualifica dei candidati ad HABIA ITALY
- Capacità direttive e qualità nei rapporti interpersonali

COSA COMPRENDE LA VERIFICA INTERNA

- Controllo delle procedure per garantire qualità e verificare che gli Assessor seguano le disposizioni di HABIA ITALY;
- Controllo della pratica della valutazione per garantire che vengano rispettati gli standard occupazionali nazionali per la valutazione e le richieste di Habia Italy;
- Controllo di un campionamento rappresentativo delle decisioni di valutazione e delle evidenze dei candidati in modo da verificare che siano state prodotte in base ai NOS e che siano valide e accurate;
- Controllo del completamento dei documenti di valutazione, compreso il portfolio e il logbook dei candidati, verificando che siano aggiornati e soddisfino le caratteristiche definite da VTCT e Habia Italy;
- Fornire agli Assessor dei feedback costruttivi sulla loro pratica di valutazione;
- Verificare che le registrazioni delle valutazioni e della verifica interna rispecchino le caratteristiche disposte da VTCT e Habia Italy;
- Controllo di una gestione accurata delle registrazioni delle verifiche interne pianificate e completate;
- Autorizzazione delle richieste di certificazione ad Habia Italy attraverso la corretta documentazione.

Agenda



Quando si forniscono le informazioni occorre:

- Usare, come linea guida, gli standard per gli Assessor;
- Fornire feedback costruttivi – riferire agli Assessor quando hanno svolto un buon lavoro e comunicare anche in quali aree devono invece migliorare;
- Concordare le azioni necessarie per suddividere le responsabilità tra il Verificatore Interno e l'Assessor, per migliorare insieme la qualità;
- Mai criticare senza suggerire o concordare soluzioni;
- Non sollevare problematiche di fronte ai candidati: questo potrebbe imbarazzare l'Assessor.

Quando si verificano le decisioni della valutazione, occorre:

- Controllare attentamente la raccolta delle evidenze nel portfolio del candidato che devono essere state controfirmate dall'Assessor come sufficienti;
- Osservare il piano di valutazione sulle valutazioni eseguite tra l'Assessor e il candidato;
- Osservare periodicamente una serie di attività di valutazione per ogni candidato fornendo feedback all'Assessor.

Chiedersi:

- le evidenze sono state raccolte in relazione ad una buona pianificazione?
- nella raccolta delle evidenze ne esistono una serie diversificata tra dirette e indirette?
- sono state svolte valutazioni eccessive?
- le pianificazioni sono state usate in modo efficiente (es. nel sostenere più di un'unità quando possibile)?
- le decisioni delle valutazioni sono state registrate in modo efficiente e accurato?

COSA CAMPIONARE:

VERIFICARE	Caratteristiche che dovrebbero essere considerate quando si seleziona un campione.
IL TIPO DI CANDIDATI	Età, sesso, inizio portfolio; candidati con speciali necessità di valutazione
GLI ASSESSOR E LA LORO ESPERIENZA	Esperienza/inesperienza; qualificato/non qualificato; valutazioni effettuate.
I METODI USATI NELLA VALUTAZIONE	Osservazioni della pratica lavorativa; domande scritte o orali; servizi fotografici; testimoni; testi scritti; progetti ed assegnazioni.

Agenda



Consigliare e sostenere gli Assessor

- Il Verificatore Interno ha la responsabilità di consigliare e sostenere gli Assessor del centro;
- Fornire agli Assessor un continuo sostegno e consigli;
- Identificare le necessità di sviluppo professionale, sia dell'Assessor che del team dei docenti del centro autorizzato.

Informare gli Assessor:

- sugli standard con cui valutare i candidati;
- sui processi di valutazione dei candidati;
- sulle procedure di appello;
- sulla responsabilità di una valutazione onesta, comprendente le pari opportunità e le particolari necessità di valutazione;
- sulla compilazione del Logbook del candidato e la documentazione di assegnazione (rilevante per la valutazione).

La verifica del lavoro degli Assessor potrebbe includere:

- fornire informazioni;
- aiutare nell'interpretazione della linea guida e della politica e rispondere a domande specifiche sulla valutazione;
- fornire consigli sull'accettabilità delle evidenze, ad esempio:
 - ✓ in caso di evidenze in conflitto o dubbi in merito alla loro autenticità;
 - ✓ nel caso in cui gli Assessor desiderino usare metodi alternativi o tipi di evidenze supplementari.
- verificare la regolare revisione dei piani di valutazione dei candidati;
- discutere le valutazioni individuali dei candidati;
- discutere i tipi di evidenze e quali possono essere considerate sufficienti;
- fornire consigli su come affrontare i requisiti di valutazione con particolari candidati.

Agenda



E' importante produrre buone registrazioni sulle valutazioni e sulle verifiche perché:

- permettono di verificare che le valutazioni siano controllate;
- stabiliscono i progressi dei candidati verso la certificazione;
- contribuiscono al controllo manageriale del centro;
- forniscono informazioni a Habia Italy (attraverso il Verificatore Esterno). In questo modo le NVQ possono essere controllate a livello nazionale.

REGISTRAZIONI DELLE VERIFICHE INTERNE:



REGISTRAZIONI AMMINISTRATIVE	• Piani di valutazione • RegISTRAZIONI dei candidati, includendo: ✓ la data d'iscrizione dei candidati nel programma del centro; ✓ la data in cui fu registrato il candidato presso Habia Italy; ✓ modulo di registrazione dei candidati; ✓ informazioni sui progressi dei candidati; ✓ quando i candidati hanno terminato i livelli e conseguito la qualifica NVQ. • RegISTRAZIONI dell'Assessor, qualifica dell'Assessor. • Dettagli del luogo di valutazione, includendo i dettagli degli Assessor qualificati e dell'equipaggiamento disponibile nel luogo di lavoro. • RegISTRAZIONI degli incontri degli Assessor e Verificatori, attività sviluppate, iniziative e così via...
REGISTRAZIONI DELLA VALUTAZIONE	• Dettagli in merito alle valutazioni effettuate, includendo: ✓ il nome del candidato; ✓ il nome dell'Assessor; ✓ data, luogo, tipo di valutazione, tipo di evidenze, risultato della valutazione e feedback;
REGISTRAZIONI DELLE VERIFICHE	• Dettagli in merito alle attività della verifica interna, così come le strategie di campionatura e regISTRAZIONI dei campioni valutati. • Copie del report per gli Assessor della verifica interna, campionatura delle evidenze dei candidati e decisioni prese. • Copie delle tabelle per le richieste della certificazione
REGISTRAZIONE DELL'ASSICURAZIONE DI QUALITÀ	• Informazioni in merito ad appelli e dispute • Gestione documenti e organizzazione del centro approvato • Rapporto della visita di verifica esterna ed altre revisioni sull'assicurazione di qualità

ACCESSO E VALUTAZIONE ONESTA

I centri approvati devono agire contro le possibili pratiche discriminatorie o pregiudizi e promuovere positivamente l'accesso alla valutazione.

Essi devono:

- avere un'attività di valutazione e politica d'accesso onesta;
- promuovere le opportunità delle NVQ, come certificazione qualitativa;
- fornire opportunità di formazione per i membri dello staff;
- Agire in modo da soddisfare le particolari necessità di valutazione dei candidati;
- creare opportunità di valutazione per evitare così discriminazioni contro particolari candidati.

ACCESSO E VALUTAZIONE ONESTA

I centri approvati devono agire contro le possibili pratiche discriminatorie o pregiudizi e promuovere positivamente l'accesso alla valutazione.

Essi devono:

- avere un'attività di valutazione e politica d'accesso onesta;
- promuovere le opportunità delle NVQ, come certificazione qualitativa;
- fornire opportunità di formazione per i membri dello staff;
- Agire in modo da soddisfare le particolari necessità di valutazione dei candidati;
- creare opportunità di valutazione per evitare così discriminazioni contro particolari candidati;
- fornire una guida e un supporto agli Assessor in modo da garantire che non facciano discriminazioni contro nessun candidato sia intenzionalmente sia inavvertitamente;
- assicurare che nella valutazione non siano introdotti tipi di caratteristiche non incluse negli standard Nazionali;
- controllare che gli Assessor siano informati sulla flessibilità che possiedono nell'accordare l'accesso alle valutazioni, per agevolare particolari necessità di valutazione di ogni candidato.

Ho mantenuto aggiornato il mio profilo professionale?	
Ho capito pienamente gli standard professionali (NOS) ed ho risolto ogni dubbio con il Verificatore esterno?	
Ho capito le caratteristiche che Habia Italy definisce nell'offrire le NVQ?	
Sono stato aggiornato sulle attuali procedure e documentazioni per il sistema NVQ?	
Controllare la pratica di valutazione	
Mi sono assicurato che tutti gli Assessor soddisfino e continuano a soddisfare i criteri stabiliti per mantenere qualità nelle certificazioni NVQ?	
Ho deciso come controllerò le pratiche di valutazione, basate sulla miglior pratica per il centro?	
Quando controllo una procedura di valutazione di un Assessor, fornisco feedback chiari e costruttivi?	
Identifico le necessità di sviluppo per l'intera squadra di valutazione quando controllo le pratiche di valutazione dei candidati?	
Verificare le decisioni della valutazione	
Ho controllato che le evidenze usate per la valutazione siano valide, autentiche, credibili, consistenti e sufficienti?	

Ho considerato che la valutazione avvenga in modo efficace?	
Campionamento delle valutazioni	
Ho deciso quale strategia usare per il campionamento delle evidenze?	
Ho tenuto una registrazione del campionamento disponibili per il Verificatore esterno prima della visita della verifica esterna?	
Sostenere e consigliare gli Assessor	
Ho dato feedback costruttivi agli Assessor al termine delle loro valutazioni?	
Sono in regolare contatto con gli Assessor per controllare che essi abbiano tutte le informazioni e consigli di cui necessitano?	
Prendo posizione nel decidere quali informazioni e consigli necessitano gli Assessor?	
Aiuto gli Assessor a identificare le loro necessità per lo sviluppo professionale?	
Fornisco attività di sviluppo per l'intera squadra di valutazione?	
Registrazioni della verifica interna	
Mi sono assicurato che la verifica interna e le registrazioni della valutazione siano accurate e complete?	

Mi sono assicurato che le registrazioni mostrino quanto segue relativamente al candidato valutato? ✓ chi ha valutato ✓ luogo e data ✓ come le evidenze sono collegate al candidato valutato	
Ho conservato le registrazioni in modo sicuro e confidenziale?	
Accesso e giusta valutazione	
Ho fornito agli Assessor una guida per non commettere discriminazioni contro nessun candidato?	
Controllo le pratiche di valutazione in modo da garantire che non si verifichi alcun evento discriminante?	
Appelli	
So cosa fare se un candidato si appella?	
Tengo le registrazioni di ogni procedura di appello?	



Grazie



i-Skill srl

Sede legale: Via Montegrappa 56 – 63066 Grottammare (AP) – tel. 0735 735880

Sede operativa: Via Roberto Koch 2 – 42122 Reggio Emilia - Tel. 0522 516505/1537359 – cel. 348 5801884

info@iskill.it – www.iskill.it

The End