Modello inglese delle competenze: i National Occupational Standard (NOS)

Dott.ssa Elena Camerin

e.camerin@ebcconsulting.com – www.ebcconsulting.com

e.camerin@dipsi.eu - www.dipsi.eu

Il modello delle competenze inglese, sostenuto dal National Vocational Qualification (NVQs)[1], si focalizza sulle competenze agite dalla persona mentre svolge le proprie mansioni lavorative, verificando se le stesse vengono svolte al livello di performance richiesto. Gli standard di performance che un lavoratore deve raggiungere quando svolge un'attività e le conoscenze e capacità necessarie per rispondere sempre a questo standard sono esplicitati dai National Occupational Standards[2] .

Nati negli anni 80' durante il governo di Margaret Thatcher, i NOS sono i protagonisti di un vera e propria rivoluzione del sistema di formazione e certificazione professionale.

L'uso primario dei NOS nel Regno Unito è la certificazione delle competenze in un sistema nazionale delle qualifiche, il National Vocational Qualifications (NVQs), in Scozia chiamato Scottish Vocational Qualifications (SVQs)[3].

I NOS vengono inoltre utilizzati dalle organizzazioni come base per quasi tutti gli aspetti della gestione e dello sviluppo delle risorse umane (recruiting, selezione/inserimento, valutazione, compensation/sistema premiante, formazione/miglioramento, promozioni/mobilità/uscita, pianificazione delle risorse umane).

L'obiettivo

L'obiettivo del sistema dei National Occupational Standards è di rendere tutti i lavoratori a tutti i livelli competenti nello svolgere i loro ruoli e autonomi nel prendere le decisioni entro i limiti delle loro responsabilità.

Come sono strutturati

Ogni funzione standard o "unità" di prestazione (**Unit**), contiene:

- un introduzione descrittiva alla "Unit"
- l'elenco degli "**Elements**": attività che definiscono ulteriormente la unit
- l'elenco delle conoscenze "**Knowledge and Understanding**" necessarie per garantire una prestazione efficace nello svolgimento delle attività
- l'elenco dei **criteri di performance** per garantire una prestazione efficace nello svolgimento delle attività

1 National Vocational Qualifications, sito di riferimento: http://www.qcda.gov.uk/

2 Il sito di riferimento con la banca dati dei National Occupational Standards è http://www.ukstandards.org.uk/

3 Scottish Vocational Qualifications, sito di riferimento: http://www.sqa.org.uk/sqa/CCC_FirstPage.jsp

Di seguito viene riportato un esempio di unità: ***Unit 21 Working Whith Computer***[4], tratta dal portale con l'elenco degli oltre 10.000 Standard britannici (www.ukstandards.org.uk).

Unit 21 Working With Computers

Unit Commentary

This unit is about your ability to use a computer system safely and effectively. For the first element, you will need to demonstrate that you are fully aware of your responsibilities when using a computer system and the software packages you will need. For the second element you will be required to show an understanding of the need to keep data confidential and secure.

Elements contained within this unit are:

- *Element 21.1 Use computer systems and software*
- *Element 21.2 Maintain the security of data*

Knowledge and Understanding

To perform this unit effectively you will need to know and understand:

General Information Technology

1. *The importance of carrying out simple visual safety checks on hardware and correct powering up and shutting down procedures (Element 21.1)*
2. *The purpose of passwords (Element 21.2)*
3. *How to save, transfer and print documents (Element 21.1)*
4. *How to take back up copies (Element 21.1)*
5. *Causes of difficulties, necessary files which have been damaged or deleted, printer problems, hardware problems (Element 21.1)*
6. *Different types of risk, viruses, confidentiality (Element 21.2)*
7. *Relevant security and legal regulations, data protection legislation, copyright, VDU legislation, health and safety regulations, retention of documents (Element 21.2)*

The Organisation

1. *Location of hardware, software and back up copies (Elements 21.1 & 21.2)*
2. *Location of information sources (Element 21.1)*
3. *The organisation's procedures for changing passwords, and making back ups (Elements 21.1)*
4. *House style for presentation of documents (Element 21.1)*
5. *Organisational security policies (Elements 21.2)*

Unit 21 Working With Computers - Element 21.1 Use computer systems and software

Performance Criteria

In order to perform this element successfully you need to:

A. *Perform initial **visual safety checks** and power up the **computer system***
B. *Use **passwords** to gain access to the **computer system** where limitations on access to data is required*
C. *Access, save and print data files and exit from relevant software*
D. *Use appropriate file names and save work*
E. *Back up work carried out on a computer system to suitable storage media at regular intervals*
F. *Close down the computer without damaging the **computer system***
G. *Seek immediate assistance when **difficulties** occur*

Range Statement

Performance in this element relates to the following contexts:

Visual safety checks:

Hardware components, Plugs,Cables, Interfaces

Computer system:

Stand alone PC, Networked system

Passwords:

System, Software

Difficulties:

Hardware failure, Software failure, Corruption of data

Continua nella pagina seguente…

4 Link di riferimento: http://www.ukstandards.org.uk/Find_Occupational_Standards.aspx?NosFindID=2&FormMode=ViewModeSuiteNos&SuiteNosID=22925

Unit 21 Working With Computers - Element 21.2 Maintain the security of data
Performance Criteria
In order to perform this element successfully you need to:

*A. Ensure passwords are kept secret and changed at **appropriate times***
B. Ensure computer hardware and program disks are kept securely located
*C. Identify **potential risks** to data from different **sources** and take steps to resolve or minimise them*
*D. Maintain **security** and **confidentiality** of data at all times*
*E. Understand and implement relevant **legal regulations***

Range Statement
Performance in this element relates to the following contexts:
Appropriate times:
On a regular basis, If disclosure is suspected
Potential risks:
Corruption, Loss, Illegal copying
Sources:
Internal, External, Viruses, Poor storage facilities, Theft
Security:
Back up copies, Secure storage
Confidentiality: *Passwords*
Legal regulations: *Data protection legislation, VDU regulations, Health and safety, Document retention*

Fonte: www.ukstandards.org.uk

Come possono essere definiti

Secondo Trevor Boutall[5], determinare che cos'è una performance competente in un ruolo specifico richiede un'analisi molto approfondita[6].

L'analisi può essere fatta per **settori economici** (agricoltura, terziario, industria, ecc.) o per **fasce professionali** (manager, commerciali, amministrativi, ecc).

Il primo passo consiste nell'individuazione di un **obiettivo chiave/mission** (per settore o per fascia professionale): una frase sintetica e comprensiva che definisce il perché del settore fascia professionale e descrive sia le attività principali, che i vincoli che deve rispettare. Deve essere inoltre condivisa tra i vari stakeholder.

Per ogni obiettivo chiave vanno identificate **macro funzioni** (aree chiave di azione, gruppi di attività) a loro volta suddivisibili in **sub-macro funzioni** (attività svolte dal ruolo per raggiungere l'obiettivo ad esso assegnato) ognuna delle quali definite precisamente da **funzioni standard o unità di prestazione (UNIT).** Ogni funzione standard o "unità" di prestazione (Unit), contiene la descrizione dei criteri di performance e le sottostanti competenze richieste (conoscenze, capacità, qualità personali/comportamenti), per garantire una prestazione efficace nello svolgimento delle attività di ruolo.

5 Trevor Boutall, amministratore delegato della Management Standards Consultancy Ltd specializzata nello sviluppo di standard manageriali e professionali per la gestione delle competenze e l'attuazione di sviluppo professionale basato sulle competenze e di sistemi di qualità per le organizzazioni pubbliche, private e di volontariato sia nel Regno Unito che in Italia.

6 Per approfondimenti: Boutall, T. Competenze senza incubi: i National Occupational Standards, Sociologia del lavoro, n°103