



Il candidato che piace

L'importanza delle *soft skills*

I Colloqui, la Visita all'Impresa, l'Alternanza Scuola-Lavoro

Edizione 2016

Marzo 2017

—————
kpmg.com/it





Indice

Gli Obiettivi ed i Partner del progetto	4
I Colloqui	5
Perché i colloqui	5
Metodologia	5
Le Prove e i Risultati	7
• Word	7
• Excel	8
• Fotocopie	10
• Telefonata	12
• Inglese	14
• Autovalutazione	15
• Valutazione finale da parte degli intervistatori	18
Conclusioni	20
La Visita all'Impresa	21
L'Alternanza Scuola-Lavoro (ASL)	24
Allegato: Schede e modalità di esecuzione	32
Ringraziamenti	35

Gli Obiettivi ed i Partner del progetto

Questo progetto ha l'obiettivo principale di avvicinare il mondo della scuola a quello dell'impresa e di migliorare l'*employability* degli allievi.



Il mondo della scuola in questo studio è rappresentato dal **Centro di Formazione Professionale ENAIP Lombardia (ENAIP)** e il mondo dell'impresa dal **Network KPMG in Italia (KPMG)**. Entrambe le realtà collaborano al progetto Engage coordinato dalla **Fondazione Sodalitas**. Dal 2007 KPMG lavora con ENAIP con il comune impegno di avvicinare le rispettive culture.

Questo è il terzo Report sugli esiti dei colloqui effettuati dal personale KPMG con allievi ENAIP. Per approfondimenti sulla preparazione e lo svolgimento del modulo a partire dal 2014 si rimanda ai Report precedenti. Per maggiori informazioni sul progetto Engage, visitare www.kpmg.com/it.

A partire da questa edizione sono stati inseriti due nuovi approfondimenti del progetto. Nell'ambito di Engage, KPMG organizza per gli allievi ENAIP una giornata di In-Company Training e diverse esperienze importanti dell'Alternanza Scuola-Lavoro (ASL). Nella sezione dedicata all'In-Company Training ci si è focalizzati sull'esercizio che sviluppa la capacità espressiva degli alunni con uno studio delle parole più utili da acquisire per costruire un'identità 'professionale' in preparazione al primo colloquio.

Come illustrazione delle esperienze ASL sono state richieste le testimonianze sia dei tirocinanti sia dei tutor che hanno accompagnato i tirocinanti durante il percorso formativo presso KPMG.

Che cosa sono gli SDGs?

I Goals di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs) sono 17 nuovi obiettivi che mirano a migliorare in modo decisivo le condizioni di vita di tutta la popolazione mondiale. Costituiscono la prosecuzione e l'ampliamento degli Obiettivi di Sviluppo del Millennio.

SDG n° 04 - Quality Education: Descrizione del Goal

Assicurare un'educazione equa ed aperta a tutti, promuovendo opportunità di apprendimento a lungo termine per tutti. Gli obiettivi sono:

- accesso libero a bambini e bambine ad un'educazione primaria e secondaria
- accesso libero a bambini e bambine ad un'educazione durante l'infanzia
- uguali opportunità di accesso per donne e uomini ad educazione professionale, universitaria e accesso nel mondo lavorativo
- inserire all'interno del modulo educativo l'insegnamento delle diversità culturali e modi di vivere, parità di genere, diritti umani, la pace e l'importanza dell'internazionalizzazione
- costruire un'educazione che supporti i bambini con disabilità, creare un ambiente sicuro e comprensivo
- aumentare il numero di insegnanti qualificati, che abbiano un forte background internazionale e culturale.

I Colloqui

Perché i colloqui

Il colloquio è la prima (e spesso l'unica) occasione per dimostrare al potenziale datore di lavoro il valore che il candidato potrebbe offrire all'azienda. Allo stesso tempo è il momento in cui il candidato si trova fuori dalla sua 'comfort zone'.

E' un momento complesso quando ci sono tanti fattori in gioco che influiscono sull'esito dell'incontro. Si misura a vicenda il *gap* tra le aspettative dell'aspirante candidato e quelle della cultura dell'impresa.

Un *fit* ottimale dipende sia dal fatto che le capacità tecniche del candidato soddisfino quelle richieste dalla posizione aperta, sia da una adeguata similitudine nel comportamento con le predominanti competenze trasversali della cultura ospitante.

Più esperienza avranno i giovani nell'affrontare questi incontri fondamentali per il loro futuro, più sicuri diventeranno nel dimostrare le loro capacità a 360°.

Metodologia

Allievi

Il campione comprende 18 allievi (2015: 14, 2014: 23) del quarto anno del corso di 'Tecnico dei servizi di animazione turistico sportiva': 12 ragazzi e 6 ragazze di cui 12 maggiorenni (2015: 1, 2014: 17) e 6 minorenni (2015: 13, 2014: 6).

17 allievi sono di madrelingua italiana, 1 allievo è di origine ucraina.

12 degli intervistati hanno intenzione di proseguire con gli studi; 6 sono incerti.

Intervistatori

14 volontari KPMG (2015: 9, 2014: 18) si sono resi disponibili a svolgere le interviste.

Le ore di volontariato sono state retribuite da KPMG come volontariato d'impresa.

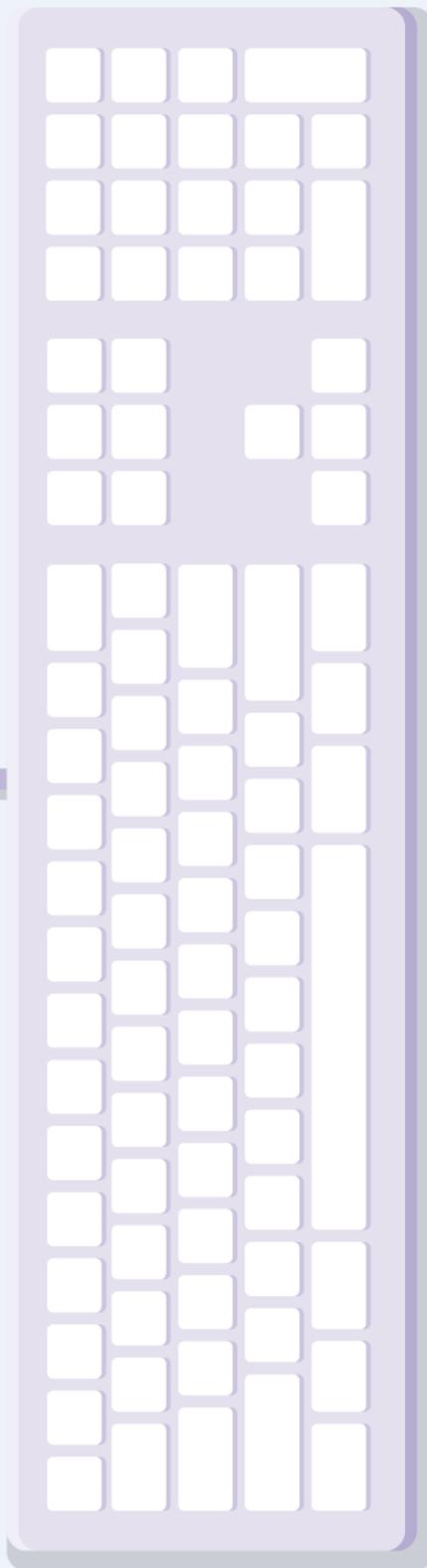
Impegno

Ciascun incontro è durato circa 2 ore.

Esercizi e Valutazioni

Le aree di prova (riportate nelle schede dell'Allegato) sono relative a:

- prova dell'utilizzo dell'applicativo **Word**: stesura di un breve testo descrittivo in italiano. Nel 2014 e 2015 il testo è stato prestampato. Per il 2016, per rendere la prova più efficace, il testo è stato copiato da un manoscritto redatto con alcuni errori da identificare e correggere
- prova dell'utilizzo dell'applicativo **Excel**:
 - a. creazione di una tabella riassuntiva dei costi di un viaggio all'estero desunti da fatture e documentazione in lingua straniera; l'esercizio richiede un minimo di analisi per estrapolare i costi
 - b. una prova di normalizzazione di alcune righe di una banca dati anagrafica con errori e incoerenze nei dati
- prova delle **stampe** dei documenti predisposti e la preparazione e **consegna** degli stessi presso il centro stampa di competenza per la riproduzione (fotocopiatura), seguendo la relativa procedura interna, e il **ritiro** delle copie a distanza di tempo
- prova **telefonica**: richiesta di dati anagrafici alla segretaria di un'azienda per l'aggiornamento della banca dati e per permettere a KPMG di invitare una certa persona ad un seminario previsto in futuro (per questa prova si sono prestate le centraliniste KPMG)
- prova in lingua **inglese**: un minimo di tre domande poste a voce dall'intervistatore; più spesso una breve conversazione
- **autovalutazione** dell'allievo e concomitante **valutazione dell'intervistatore** sugli stessi aspetti comportamentali
- **valutazione complessiva** da parte dell'intervistatore di alcuni aspetti di base degli intervistati (puntualità, presentazione, comportamento, capacità comunicativa e di ascolto, autocritica, interesse al risultato, interattività, ecc. apprese durante lo svolgimento degli esercizi).



Le Prove e i Risultati

Word

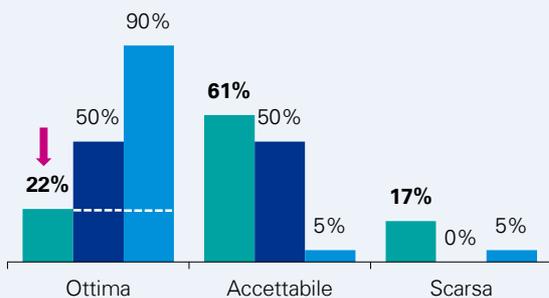
La conoscenza del software dimostra una minor dimestichezza rispetto agli anni passati. Anche la conoscenza linguistica risulta inferiore, forse a causa dell'integrazione, da quest'anno, di fattori diversi nella lettura del testo da riprodurre. Il testo, scritto a mano, include diversi errori che necessitano di correzione, rendendo la prova più difficile, ma più rappresentativa di quanto chiesto sul campo di lavoro.

Potrebbe destare più preoccupazione la flessione della concentrazione che, aggiunta alla maggior difficoltà della prova, si è riflessa negativamente sulla precisione e sui tempi necessari per effettuare l'esercizio (vedere Allegato).

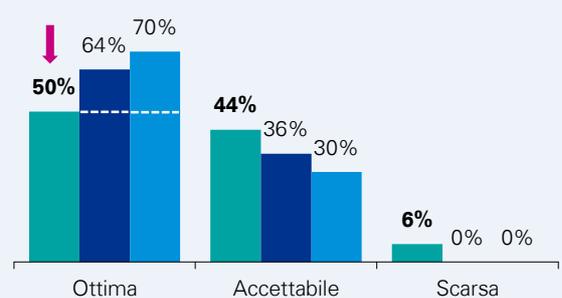
Risultati

■ 2016 ■ 2015 ■ 2014

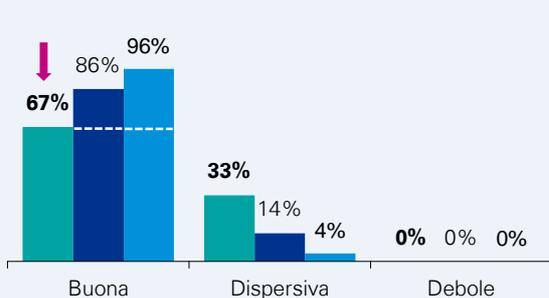
Conoscenza software



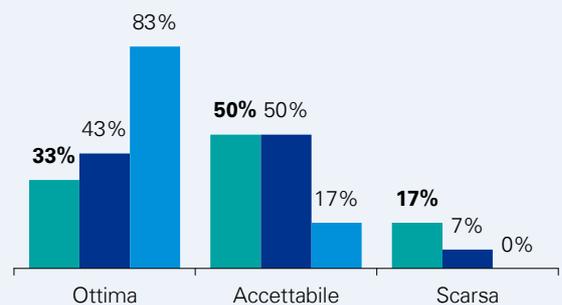
Conoscenza linguistica



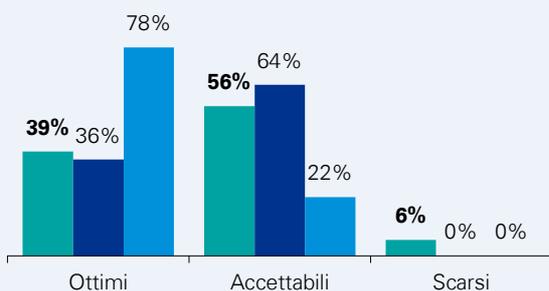
Concentrazione



Precisione



Tempi



Fonte: elaborazione KPMG.

Excel

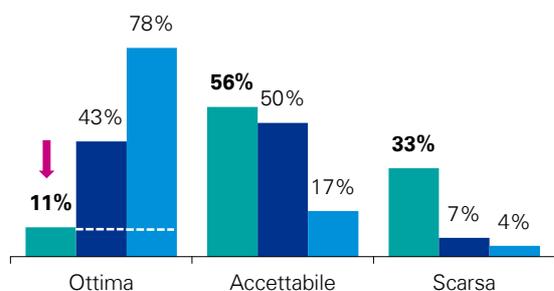
Anche per l'Excel la conoscenza del software è inferiore al passato. Questo probabilmente è dovuto all'indirizzo scelto dagli allievi. La conoscenza aritmetica vede le flessioni in aumento alle due estremità della scala con il conseguente restringimento della fascia considerata 'accettabile'. La concentrazione è considerata più dispersiva che nei gruppi del 2014 e 2015. La comprensione invece risulta

buona. La precisione e la velocità risultano migliori dell'anno precedente, ma non raggiungono i livelli della classe del 2014. Il confronto è analogo per la conoscenza aritmetica, la concentrazione e la comprensione tra il 2016 ed il 2014 (vedere Allegato).

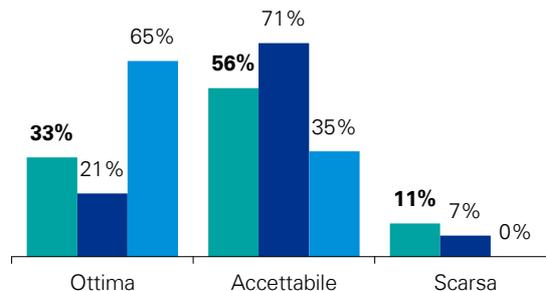
Risultati: calcolo

■ 2016 ■ 2015 ■ 2014

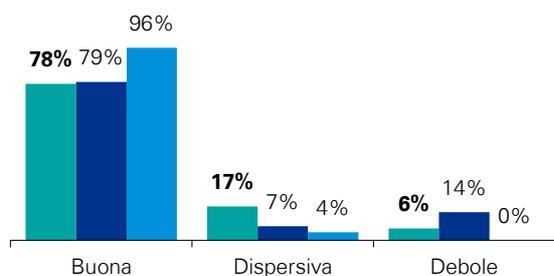
Conoscenza software



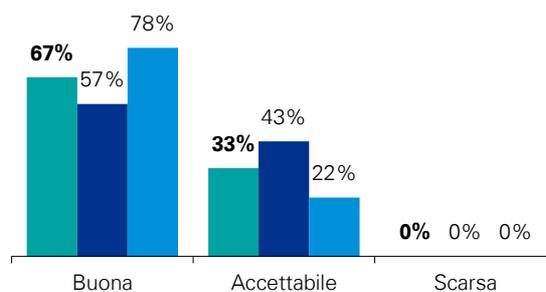
Conoscenza aritmetica



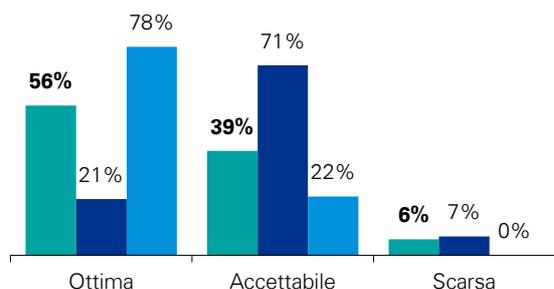
Concentrazione



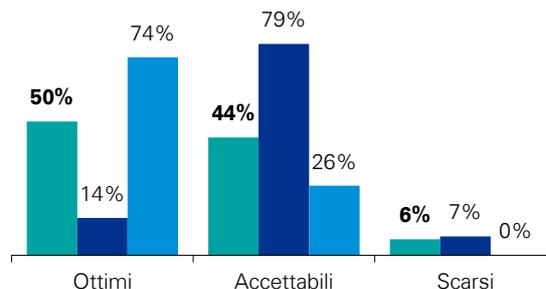
Comprensione



Precisione



Tempi



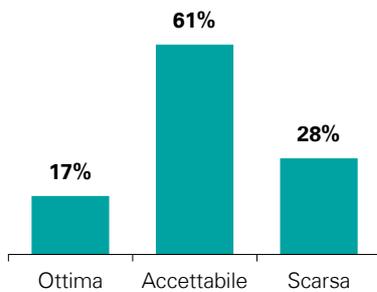
Fonte: elaborazione KPMG.

Quest'anno è stato aggiunto un esercizio sulla normalizzazione di dati, errati e incoerenti tra di loro contenuti nella stessa banca dati. Per quanto riguarda la conoscenza del software i risultati sono comparabili con la prova aritmetica, con la concentrazione allo stesso livello, anche se la precisione è considerata leggermente inferiore (vedere Allegato).

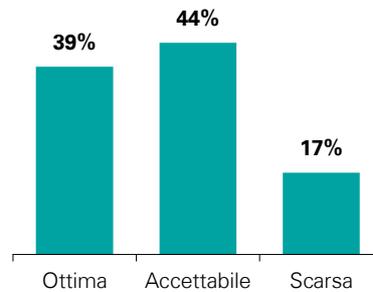
Risultati: normalizzazione banca dati

■ 2016

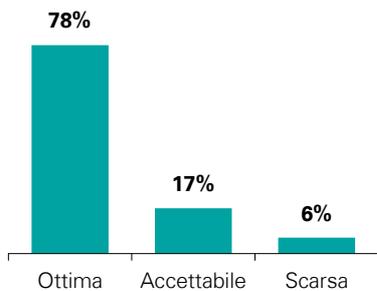
Conoscenza software



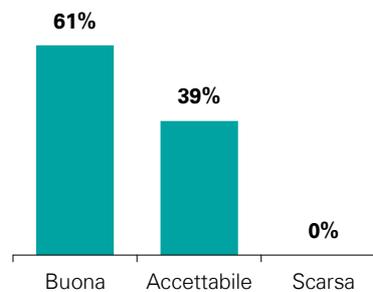
Conoscenza aritmetica



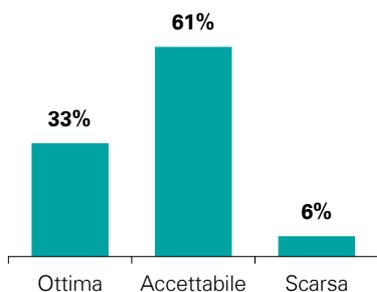
Concentrazione



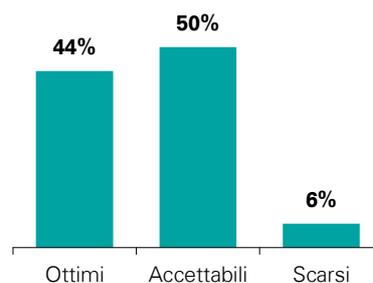
Comprensione



Precisione



Tempi



Fonte: elaborazione KPMG.

Fotocopie

L'incontro con la fotocopiatrice è stato giudicato troppo facile negli anni precedenti. Per il 2016 l'esercizio è stato modificato sia nelle modalità di esecuzione, sia nella scala di valutazione. Per quanto riguarda la prova, l'incontro con la macchina è stato sostituito con un incontro con le persone e l'esecuzione di istruzioni precise (vedere Allegato).

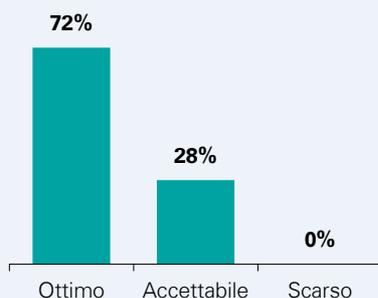
Nelle valutazioni rimangono giudizi sulla serenità d'animo, l'ordine della consegna dei documenti e la gentilezza. A differenza del 2014 e 2015 i giudizi non

erano chiusi (sì/no) ma inseriti secondo una scala a tre punti. Dove per esempio nell'edizione precedente il 100% dei ragazzi sono stati considerati gentili ed ordinati, e l'86% sereni a confronto del 14% non sereni, il nuovo sistema evidenzia che la gentilezza dei ragazzi non è perfettamente in linea con le aspettative aziendali nel 17% dei casi, l'ordine e criterio della consegna migliorabili nel 22% dei casi e la serenità è messa a dura prova nel 28% dei casi.

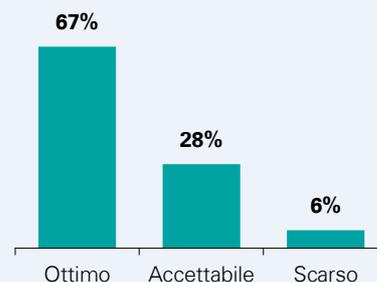
Risultati

■ 2016

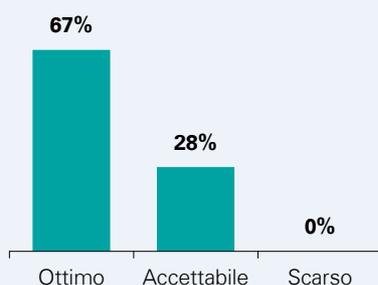
La cartella stampa è stata compilata correttamente



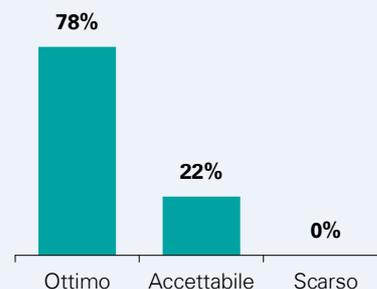
Ha eseguito l'esercizio con serenità



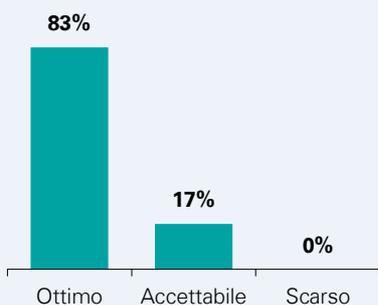
Si è ricordato di chiamare per il ritiro



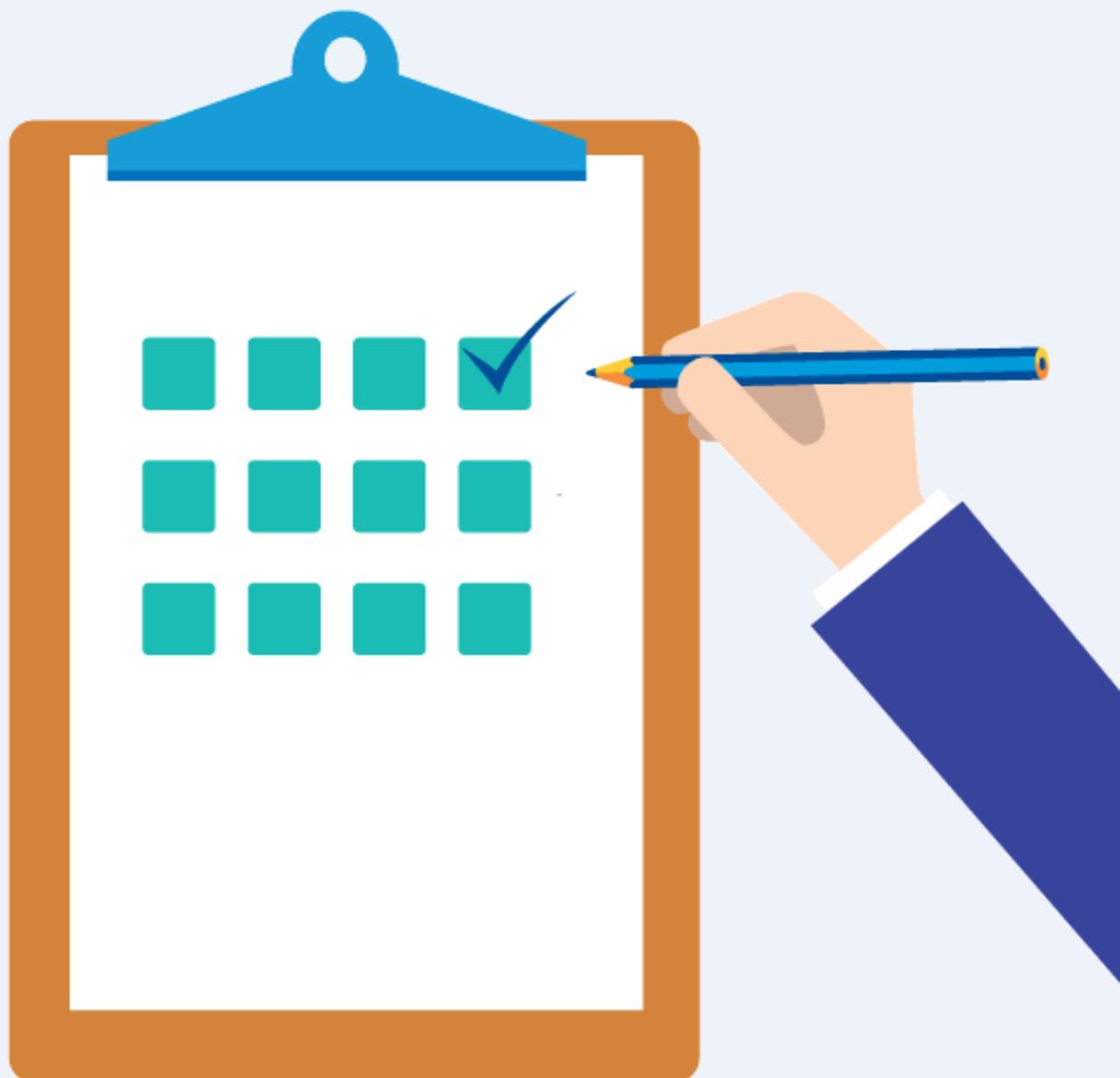
I documenti sono stati trattati in modo ordinato e con criterio



I documenti sono stati consegnati con gentilezza



Fonte: elaborazione KPMG.



Telefonata

La telefonata è stata modificata rispetto agli anni precedenti sia nella modalità di esecuzione sia nella raccolta delle valutazioni, dove la scala dei giudizi è stata ampliata (vedere Allegato).

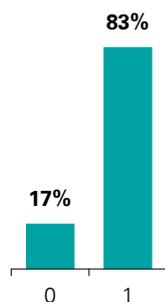
La telefonata riguarda la corretta raccolta di dati anagrafici tramite telefono da un'azienda esterna per effettuare l'invio di un invito ad un seminario. Le istruzioni, consegnate per iscritto, sono state lette insieme all'intervistatore prima di effettuare la chiamata.

La maggioranza dei ragazzi ha eseguito tutti i passaggi richiesti, anche se ci sono state alcune dimenticanze ed imperfezioni nella raccolta dei dati, soprattutto nell'indirizzo postale. Il saluto in apertura della conversazione è giudicato con il voto massimo (4) in solo il 56% dei casi e la sicurezza generale con il voto massimo (7) solo nel 28% dei casi. Il 50% invece raggiunge un voto al livello di 5 e 6 per la sicurezza di sé nell'esecuzione dell'esercizio.

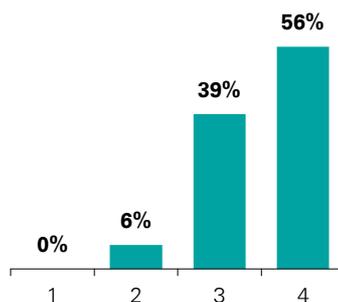
Risultati

■ 2016

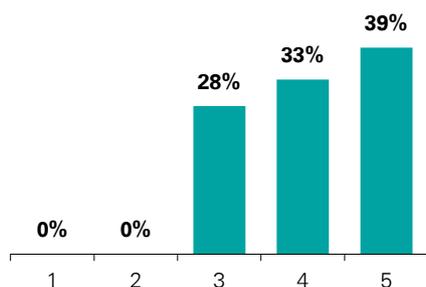
Richiesta per la persona chiamata



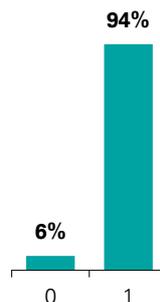
Saluto



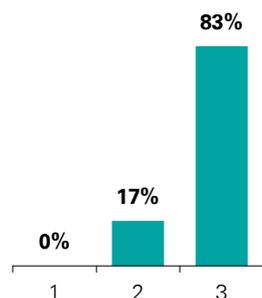
Richiesta per l'invio dell'invito



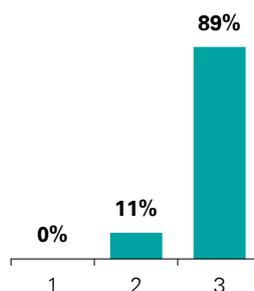
Richiesta per i dati anagrafici



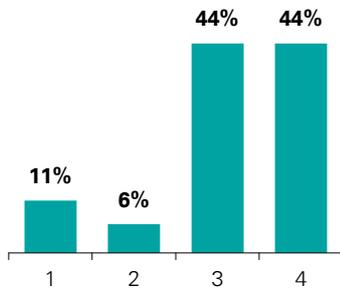
Richiesta per l'indirizzo email



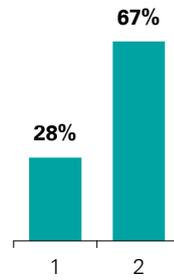
Richiesta per il numero di telefono



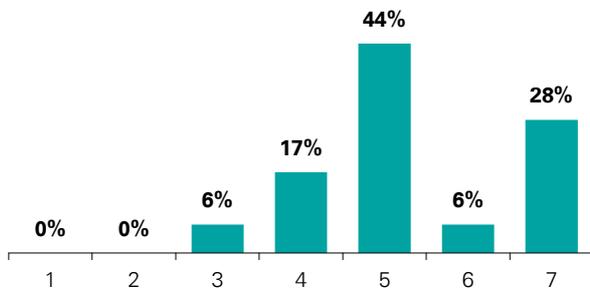
Richiesta per l'indirizzo



Ringraziamento

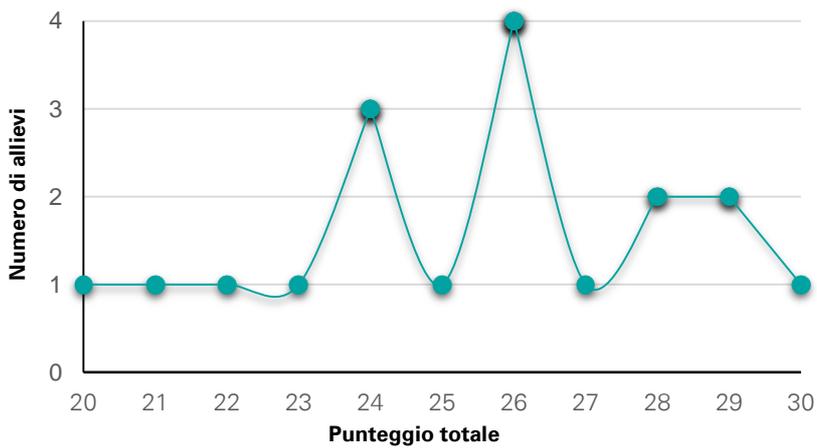


Sicurezza generale



Fonte: elaborazione KPMG.

Punteggi totali



Inglese

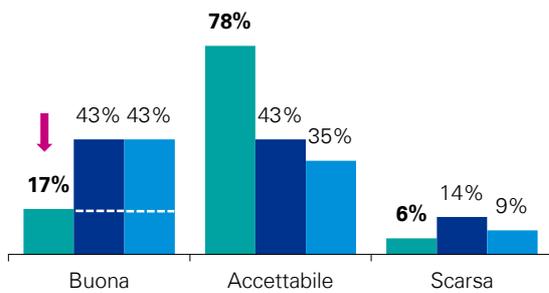
L'inglese è decisamente la prova con il risultato meno soddisfacente. La buona comprensione giudicata con un punteggio di oltre il 26% inferiore al risultato sia del 2015 che del 2014. Il voto 'buono' per la volontà di rispondere, anche se solo marginalmente inferiore al 2015, risulta molto inferiore al 2014 (-19%). La buona capacità espressiva è scesa del 19% e la buona capacità linguistica del 29%.

La nuova valutazione sulla capacità di formulare domande e conversare ha registrato una valutazione scarsa nel 67% dei casi e buona nello 0%.

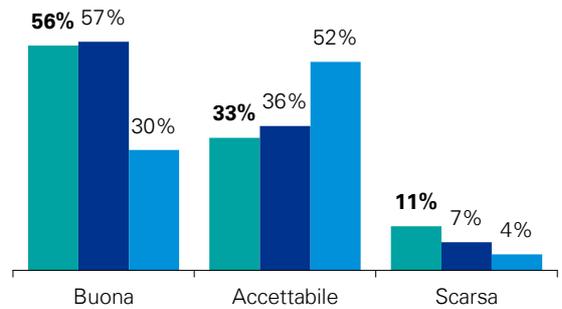
Risultati

■ 2016 ■ 2015 ■ 2014

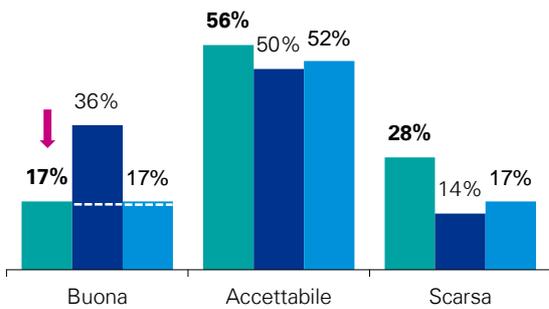
Comprensione



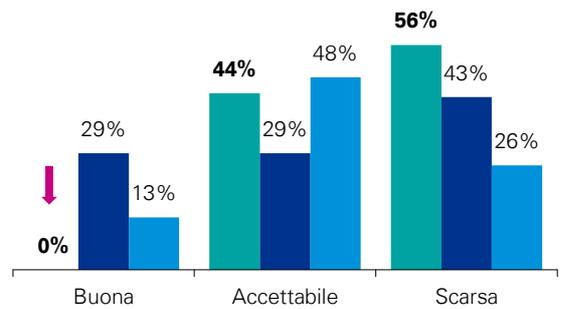
Volontà di rispondere



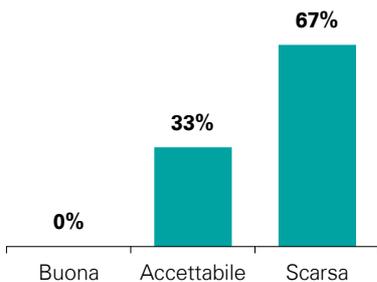
Capacità espressiva



Capacità linguistica



E' in grado di formulare domande e conversare



Fonte: elaborazione KPMG.

Autovalutazione

In questa edizione l'autovalutazione dell'allievo è messa a confronto con la valutazione dell'intervistatore (vedere Allegato). E' interessante notare che in diversi casi (il saluto, le occasioni colte per parlare, l'assimilazione delle istruzioni, la conoscenza del ruolo, il livello di collaborazione, lo stato d'animo sereno) il giudizio del valutatore è più favorevole che l'autovalutazione dell'allievo, dimostrando spazio per il miglioramento

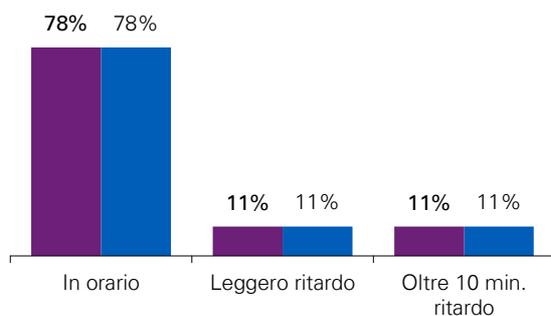
dell'autostima dell'allievo stesso. Solo in alcuni casi i pochi disallineamenti tra l'autovalutazione dell'allievo e la valutazione dell'intervistatore dimostrano aspetti migliorabili in sede di colloquio (stress, nervosismi).

Notiamo per la prima volta un calo nella puntualità di oltre il 20%.

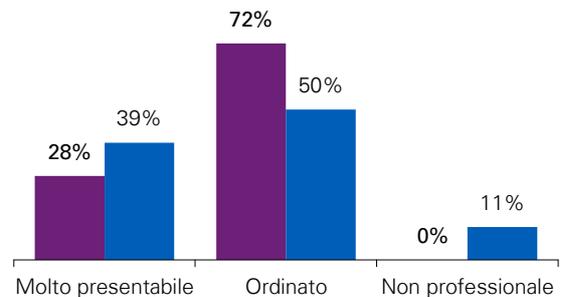
Risultati Autovalutazione vs. Valutazione intervistatore (2016)

■ Autovalutazione ■ Valutazione intervistatore

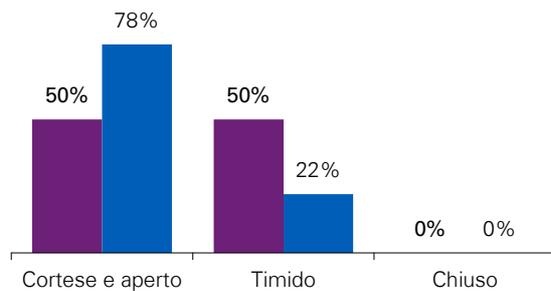
Puntualità



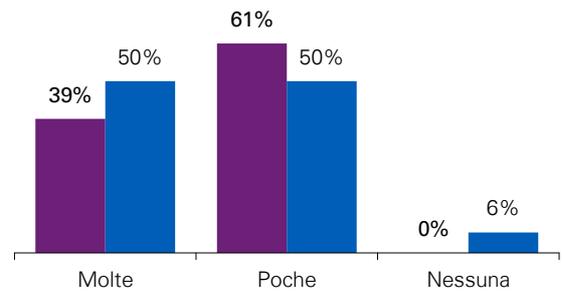
Presentazione



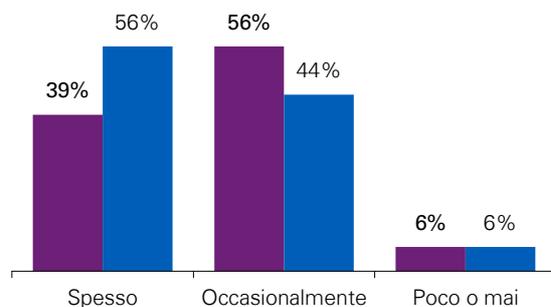
Saluto



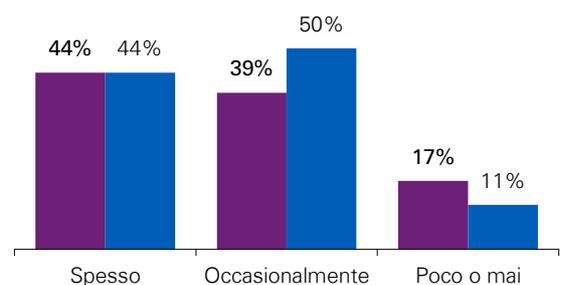
Pone domande



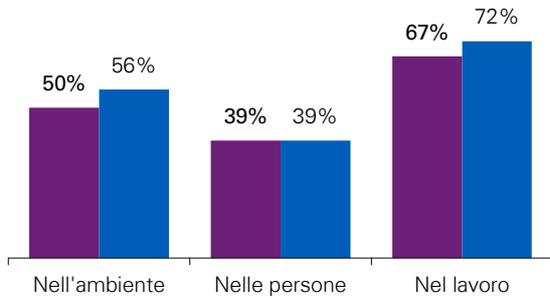
Coglie l'occasione per parlare



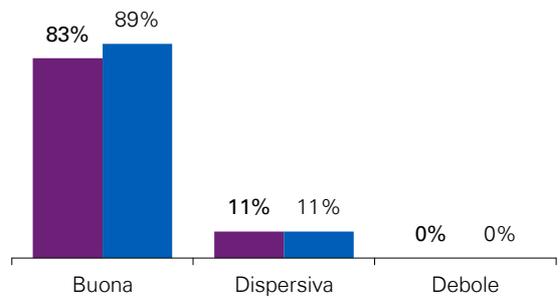
Dimostra curiosità



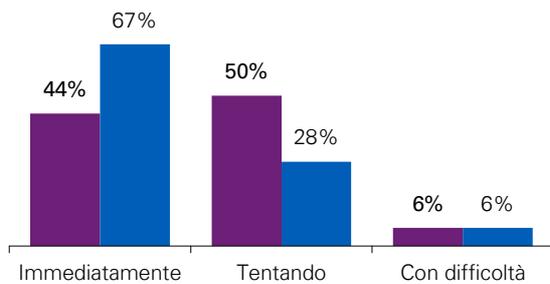
Per cosa dimostra curiosità (risposta multipla)



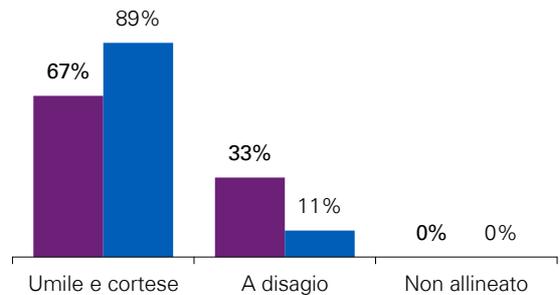
Concentrazione



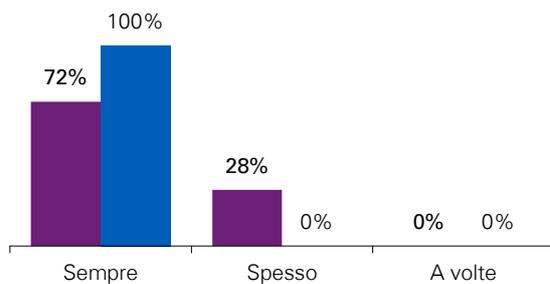
Assimilazione delle istruzioni



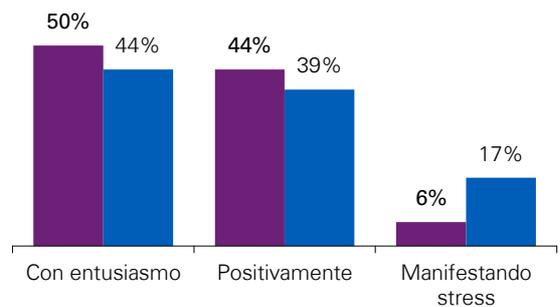
Conoscenza del ruolo



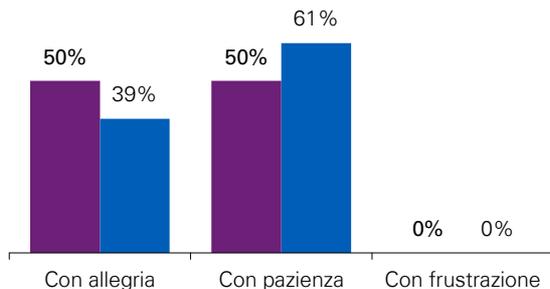
Livello di collaborazione



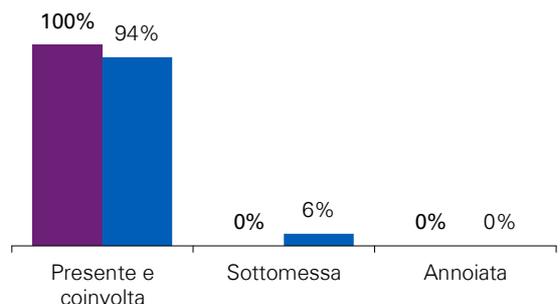
Come reagisce ai nuovi stimoli



Come affronta le difficoltà

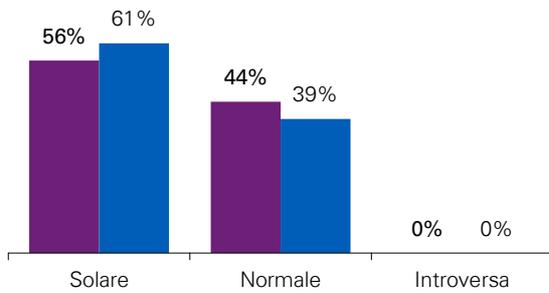


Espressione

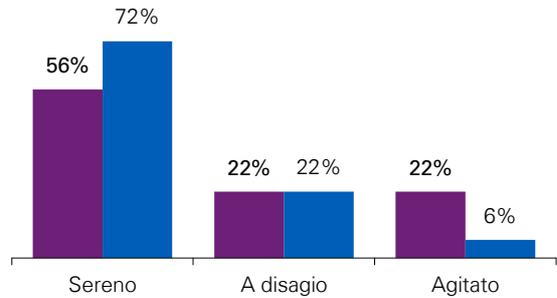


Fonte: elaborazione KPMG.

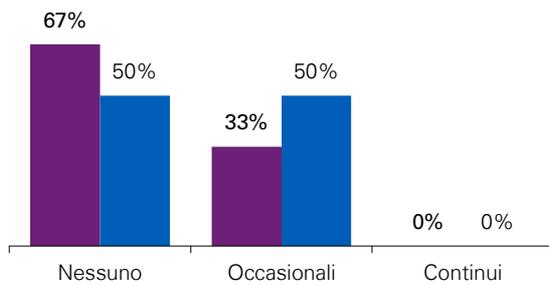
Personalità



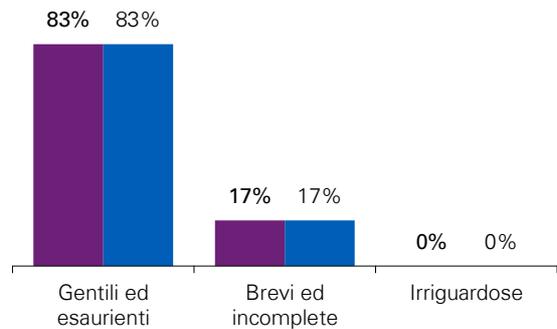
Stato d'animo



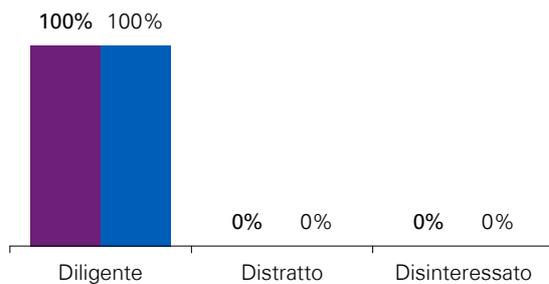
Manifestazione di nervosismi



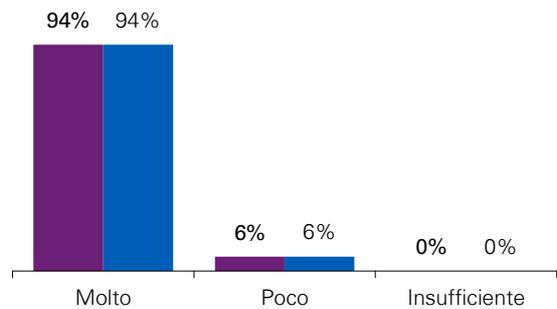
Stili di risposte



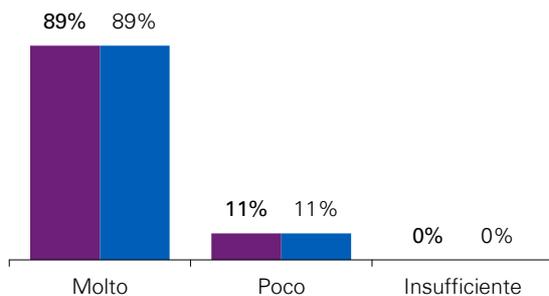
Rispetto per le attrezzature



Livello di interesse dimostrato nel risultato



Esercita un giudizio proprio sul risultato



Fonte: elaborazione KPMG.

Valutazione finale da parte degli intervistatori

L'impressione complessiva degli intervistatori si assesta in linea con il 2015, come per la capacità espressiva. Il potenziale di crescita risulta 'da stimolare' nell'89% dei casi, e la maturità è giudicata in linea con l'età per il 78%. La compatibilità con la cultura aziendale KPMG risulta relativamente costante nel tempo con la fascia più consistente (il 61%) riconosciuta adatta in alcuni aspetti e solo il 17% in molti aspetti, percentuale inferiore a quella considerata compatibile in pochi aspetti (22%), anche se quest'ultima valutazione è risultata migliore del 2015.

Le cose più apprezzate dai valutatori:

- che un'allieva si sia presentata per la prova anche con la febbre, dimostrando una serietà ed un interesse elevati nella sua crescita personale
- che i candidati dimostrino di saper più di quanto richiesto ed aggiungano tocchi 'creativi' e personali a quanto da loro prodotto
- apertura e cortesia.

Le cose meno apprezzate dai valutatori:

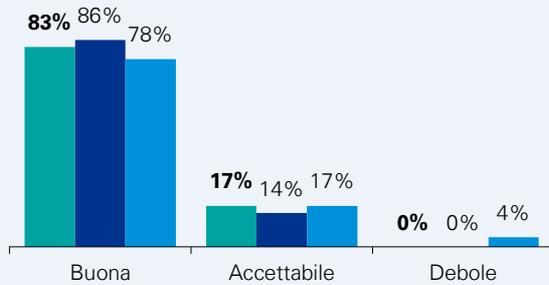
- mancanza di puntualità
- debolezza nella conoscenza dei pacchetti applicativi
- carenza nella conoscenza della lingua inglese.



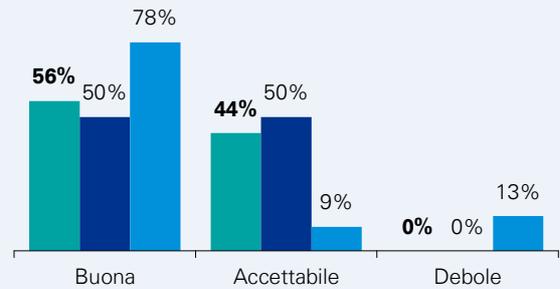
Risultati valutazione finale

■ 2016 ■ 2015 ■ 2014

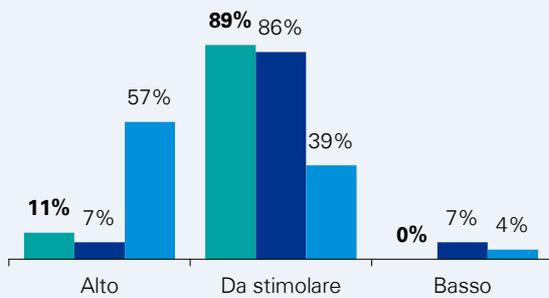
Impressione complessiva



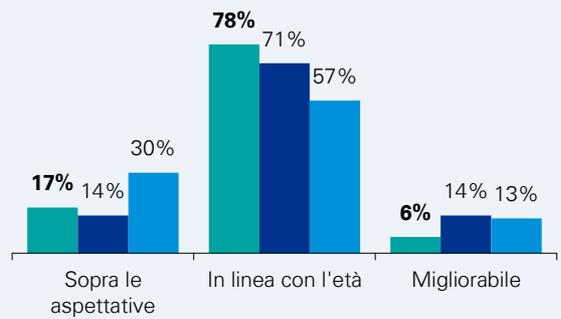
Capacità espressiva



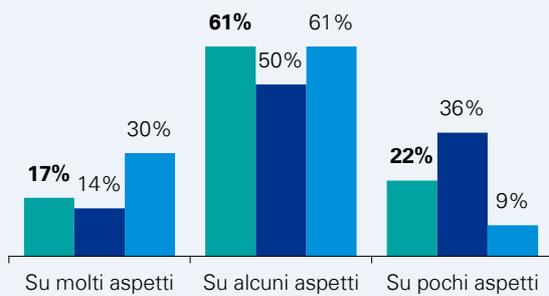
Potenziale crescita



Maturità complessiva



Compatibilità con KPMG



Fonte: elaborazione KPMG.

Conclusioni

Come per gli anni precedenti, nonostante le carenze notate nelle conoscenze dei pacchetti Word ed Excel a confronto con gli allievi degli anni precedenti sul corso di 'Operatore amministrativo segretariale', i risultati dimostrano un giudizio contrastante tra l'impressione dei ragazzi come studenti (ben l'83% buona) ed il giudizio come potenziali lavoratori presso KPMG (solo il 17% compatibile su molti aspetti).

Dobbiamo considerare che quest'anno gli allievi provengono da un indirizzo molto diverso (Tecnico dei servizi di animazione turistico sportiva). Ci saremmo aspettati una propensione maggiore ai rapporti con persone nuove, personalità più espansive ed estroverse, una capacità espressiva e linguistica maggiore. Invece i risultati non dimostrano differenze significative nelle valutazioni a confronto con gli altri anni, con studenti su percorsi formativi più in linea con un inserimento in un lavoro d'ufficio.

La debolezza della conoscenza dell'inglese su un corso di animazione turistico sportivo è stata sorprendente. Anche su questo aspetto ci si sarebbe aspettato un livello comunicativo migliore nella previsione di inserimenti in ambienti frequentati da turisti stranieri in Italia od eventualmente nei *resort* all'estero.

Allievi che hanno partecipato ai colloqui:

- Simone Antonioli
- Raffaele D'Alessio
- Roberto Ferrara
- Filippo Marini
- Lorenzo Nuzzi
- Barsanti Luca
- Bucci Alessandro
- Federica Frontini
- Vito Guercia
- Alessia Landenna
- Adugnà Lanzara
- Alessia Massaro
- Irene Placenza
- Rebecca Recalcati
- Mamikon Romano
- Aly Noemi Said
- Iuri Spataro
- Alessandro Ziviani

Notiamo infine, nonostante il maggior numero di allievi di madrelingua italiana nel gruppo del 2016, che la valutazione complessiva non ha mostrato notevoli flessioni.



La Visita all'Impresa

In-Company Training

Da diversi anni KPMG invita una classe di allievi della scuola ENAIP assieme ad alcuni docenti a visitare gli uffici di Milano nel mese di novembre. Durante la giornata i partecipanti assistono alla presentazione del Network e di alcune delle funzioni interne. Segue la visita agli uffici di maggior interesse per gli studenti quali: Marketing & Communications, Human Resources, Training Department, Centralino, IT Service Desk, Centro Stampa, Report Department, Archivio e il Ristorante.

Prima delle visite i ragazzi sono divisi in gruppi e assieme ai volontari partecipano ad un momento di riflessione importante sulle parole più idonee da usare per esprimere la loro esperienza. Viene distribuito un foglio su cui raccogliere le categorie di parole durante le varie visite: quelle che descrivono quello che devono sapere e quelle che descrivono come devono comportarsi.

Questo esercizio aiuta i partecipanti a:

- capire meglio i vari interventi successivi dei volontari nei vari reparti e di rendersi conto della ripetizione di certe parole chiave
- costruire la base di un linguaggio utile per futuri colloqui
- sviluppare tramite l'insieme di vocaboli un'identità propria del candidato che piace.

La presenza dei docenti è considerata fondamentale alla buona riuscita della giornata, sia per approfondimenti dell'esperienza successivamente presso la scuola, sia per la loro esposizione alla cultura aziendale.

Allievi che hanno partecipato alla giornata:

- | | |
|-------------------------|--------------------|
| • Andrea Amenta | • Rossella Iovine |
| • Mattia Bianchini | • Alice Landi |
| • Stefano Cainelli | • Veronica Mantice |
| • Giada Cassarà | • Valentina Metta |
| • Kristopher Chiantello | • Alessia Musazzi |
| • Sara Cognolato | • Susanna Naldi |
| • Elisa Costa | • Matteo Rabuffi |
| • Ingrid Della | • Mattia Rebughi |
| • Viviana Fati | • Martina Rossi |
| • Ilaria Ghitti | • Greta Solazzo |

Hanno accompagnato gli allievi i docenti Maurizio Gavina, Chiara Speriani e Sara Darnich.

io devo sapere ...



io devo essere...

... collaborativo

... attento,
rispettoso, gentile,
flessibile, serio,
determinato

... risolutivo

... paziente, calmo,
socievole, sorridente,
disponibile, esplicito

... creativo,
operativo

... ordinato

... selettivo

... cordiale

... veloce

... pronto

... tecnologico

... furbo

... esperto

... rigoroso

... accogliente

... confidente

... competente

... concentrato

... preciso

... puntuale

... generoso

... costante

... curioso



L'Alternanza Scuola-Lavoro (ASL)

Nel 2016 KPMG ha offerto otto posizioni di tirocinio presso i propri uffici di Milano. I tirocini hanno una durata di almeno un mese (la durata dipende dall'anno di studio che l'allievo sta frequentando e dal numero di ore dedicato all'ASL). Questo periodo è considerato sufficiente per rendere l'esperienza proficua, sia allo studente sia all'azienda ospitante in quanto:

- l'inserimento è abbastanza lungo per permettere allo studente il superamento dell'ansia e della timidezza che sono inibitori dell'apprendimento
- lo studente e l'azienda hanno entrambi la soddisfazione di vedere quanto appreso messo in pratica
- lo studente può instaurare rapporti solidi con i colleghi; diventa parte di un team e non solo un visitatore
- l'azienda è più predisposta ad incaricare il collega con *task* che necessitano un minimo di autonomia.

Le testimonianze degli Allievi

Alina Muntyan (14/11/2016 – 08/03/2017)

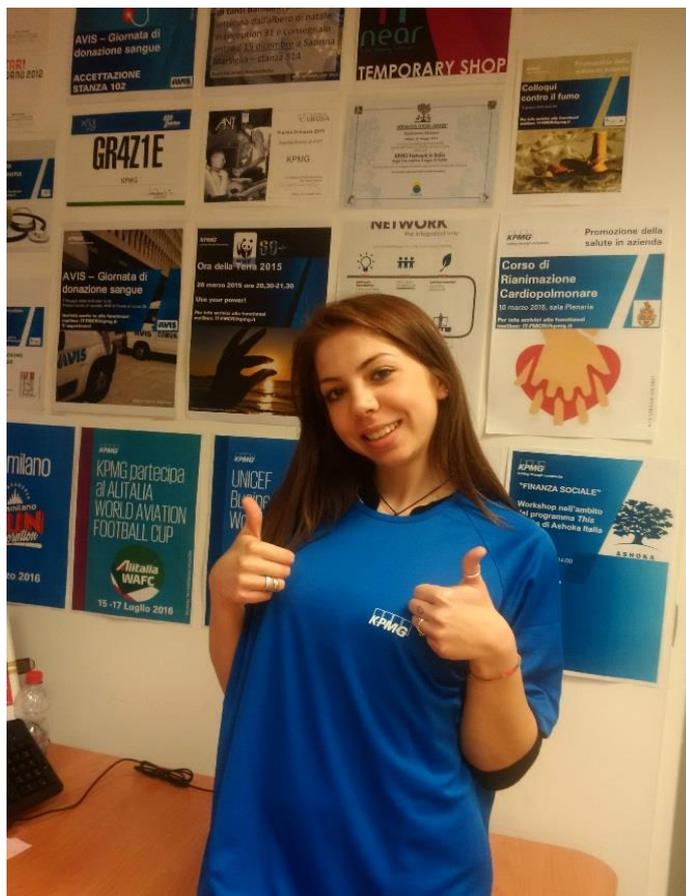
Un'esperienza di "crescita"

"Questa è la testimonianza del mio percorso. Sono soddisfatta dei miglioramenti che ho fatto nell'arco del tempo, dal mio arrivo ad oggi, e posso dire di avere acquisito alcune competenze che saranno sicuramente fonte di ispirazione per la mia vita. Ringrazio le persone che mi hanno affiancata con pazienza dandomi ottime basi di formazione".

Al mio arrivo in KPMG ho provato un po' di agitazione forse per via della "novità", anche se non ero poi così spaventata dall'idea di lavorare in una multinazionale di tale importanza. Devo dire che ero incuriosita e allo stesso tempo volenterosa di apprendere cose nuove, questo perché so che mi torneranno utili nel momento in cui inizierò un nuovo percorso lavorativo, magari all'interno di un'azienda.

Ho scelto la scuola che frequento ormai da 4 anni, perché offre agli studenti questa grande possibilità di alternare la scuola con il lavoro, per prepararci al futuro. Quest'anno termina il mio percorso di studi, per questo ho ritenuto coerente fare un'esperienza di alto livello per poter portarmi "a casa" una buona preparazione, che mi permetta allo stesso tempo di fare una crescita personale e professionale.

Per me la grande differenza tra scuola e lavoro è che la scuola può offrirti tante conoscenze a livello teorico e culturale, mentre il lavoro ti concede di mettere in pratica quello che hai imparato. Questo perché non sempre la scuola riesce a cogliere in un alunno tutte le sue doti o capacità, o almeno può farlo solo in parte. L'Alternanza



Scuola-Lavoro è anche una grande occasione per premiare l'impegno degli studenti.

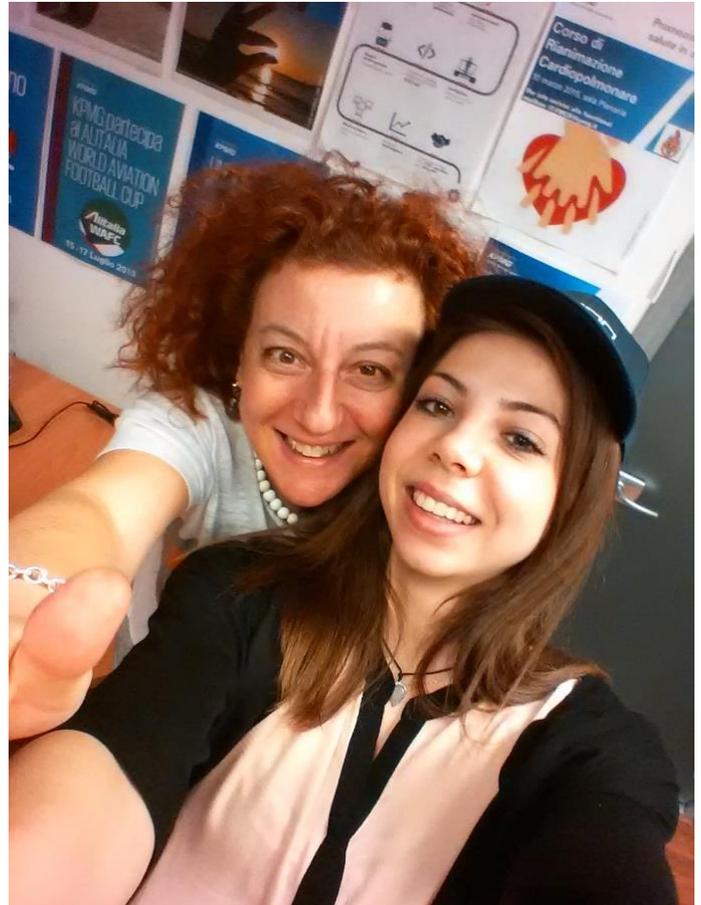
Quello che posso raccontare della mia esperienza in KPMG è che fin da subito mi sono immersa nella realtà in cui mi trovo e, anche se con qualche difficoltà iniziale forse dovuta all'insicurezza, sono riuscita a stare al passo delle richieste. In realtà l'obiettivo che mi sono posta dal

primo giorno è stato quello di dimostrare a tutti di essere in grado di poter svolgere i compiti assegnati. Certo, ho avuto qualche momento di sconforto quando non riuscivo a dare il meglio di me, ma è servito per spronarmi a fare sempre meglio, e sono riuscita a vedere dei cambiamenti notevoli.

La cosa che più mi ha dato conforto è il fatto che le persone con cui lavoro, la mia tutor Sabrina Marsiglia e Alice Pellegatta, non mi hanno mai fatto sentire incompetente ma, al contrario, mi hanno accolta da subito facendomi quasi sentire una di loro. Trovo questo ambiente non solo piacevole da vedere esteticamente, ma anche per le persone che ci lavorano; forse può non essere di grande importanza, ma il fatto che qualsiasi dipendente ti rivolge anche solo un semplice saluto nonostante non ti conosca, secondo me è molto importante e rassicurante.

Le conoscenze che ho imparato sono molte, una di queste è aver approfondito il pacchetto Office di cui conoscevo l'esistenza ma ignoravo diversi comandi. Ora posso dire di essere in grado di usarlo in modo discreto. Ho fatto varie presentazioni in Power Point legate alle attività di responsabilità sociale, e lavorato su file in Word o Excel. Inoltre mi sono occupata dell'organizzazione delle gare podistiche, a cui partecipano diversi uffici di KPMG, supervisionata da Sabrina. E' stato un lavoro che ha richiesto tempo e attenzione e siamo riuscite a portarlo a termine. Per questo motivo devo ringraziare soprattutto Sabrina che mi ha spronata a fare cose che mi imbarazzavano, una di queste ad esempio sono le telefonate. Sono riuscita a sbloccarmi e ora lo faccio con più naturalezza. Grazie alla sua fiducia, ho imparato anche a creare e modificare pagine nuove sul sito interno dell'azienda, tanto da riuscire a farne una da sola.

Sono tanti gli aspetti positivi di questa esperienza che a breve terminerà, e molti li ho elencati sopra e non ho riscontrato aspetti negativi. Ho avuto un momento di incomprensione con la mia tutor verso metà percorso, ma parlando siamo riuscite a chiarire la situazione e mi ha motivata facendomi sentire più forte, per questo lo considero anch'esso un aspetto positivo di crescita personale.



Giuseppe Planu (21/11/2016 – 14/03/2017)

Grazie a questo stage ho capito il valore di lavorare in team; collaborare con i miei colleghi nelle loro attività quotidiane ha reso possibile la mia crescita professionale.

Fatica e tanta buona volontà mi hanno portato ad affrontare al meglio questo percorso in azienda, dandomi la possibilità di confrontarmi con tante persone che fanno questo lavoro da anni.

Con questa esperienza ho imparato a comunicare e a relazionarmi con persone più grandi di me.

Una volta finito il mio percorso scolastico mi piacerebbe fare un'altra esperienza simile a questa.



Andrea Cossu (21/11/2016 – 14/03/2017)

Grazie a questa esperienza in KPMG ho capito quanto sia importante la formazione in azienda.

Ho apprezzato gli insegnamenti e i consigli che i miei colleghi mi hanno dato e che mi hanno portato a lavorare in autonomia.

Questo stage mi ha fatto capire quanto sia importante sapersi relazionare con le persone che lavorano intorno a noi.

Se la scuola ti insegna i valori della crescita didattica, in stage ti insegnano il significato di lavoro e formazione.

Martina Di Grazia (30/1/2017 – 30/03/2017)

E' ormai da un mese che sto facendo la mia seconda esperienza lavorativa presso KPMG.

Ho scelto personalmente questa azienda per svolgere i miei stage e ne sono rimasta più che soddisfatta. Devo ammettere, però, che non è stato molto semplice all'inizio.

Innanzitutto, otto ore al giorno sono ben diverse dalle cinque che normalmente svolgiamo a scuola. In aggiunta a ciò, non è sempre semplice inserirsi in un nuovo ambiente.

Per mia fortuna sono stata affiancata da ottime persone che, fin da subito, hanno saputo accogliermi e spiegarmi i vari compiti da portare a termine.

Sicuramente la grande differenza tra la scuola e l'impresa è che nella prima ci si ferma alla spiegazione teorica essendo sempre seguiti dai professori e stando in contatto con coetanei con cui si crea, la maggior parte delle volte, anche un rapporto di amicizia.

Al contrario la parte pratica in azienda è prevalente. La vera esperienza inizia nel momento in cui si comincia a mettere in pratica, seguendo i consigli dei colleghi che ti aiutano a crescere e a metterci a conoscenza di quello che ci aspetta una volta terminato il percorso scolastico ma senza avere amici a fianco.

**Ilaria Ghitti (13/02/2017 – 14/04/2017)**

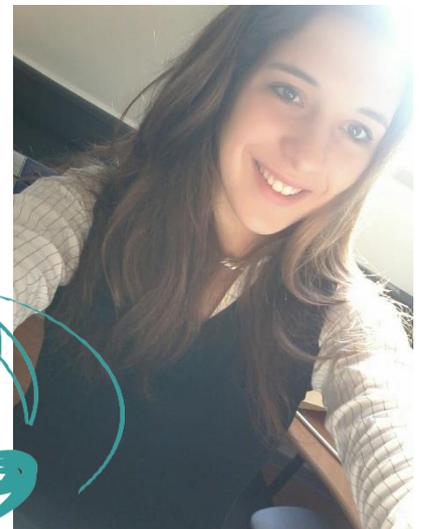
Il primo giorno di stage ero molto agitata perché incominciavo a rendermi conto che non era come il primo giorno di scuola, ma era il primo giorno che entravo in un'azienda.

Dopo la prima settimana stavo già incominciando a capire le dinamiche tra i due mondi. A scuola prima di partire per lo stage ci avevano detto che non avremmo potuto fare i soliti ragazzini delle superiori, ma dovevamo far vedere che stiamo crescendo e di essere pronti ad affrontare nuove avventure come il primo contatto con il lavoro.

Appena entrata in azienda mi hanno dato una scrivania e un computer tutto mio, mi sentivo parte di qualcosa al di fuori della scuola e questa sensazione mi piaceva molto.

La prima differenza che ho notato è che se non ti piace un compito che ti viene assegnato lo devi fare comunque e anche bene e si devono rispettare le scadenze, bisogna essere puntuali all'entrata al mattino e dimostrare sempre il massimo impegno in ogni cosa che fai.

Secondo me anche a scuola si dovrebbero affrontare le attività in questo modo. Spesso a noi alunni sembra tutto dovuto, i professori sono molto permissivi con noi e ci danno più di una seconda possibilità. Quando invece ti trovi fuori nel mondo da solo ti rendi conto che devi sudarti ogni giorno il posto di lavoro e questa è una delle lezioni più importanti e una delle differenze maggiori che ho trovato tra scuola e impresa.



Francesca D'Alesio (14/11/2016 – 08/03/2017)

Durante il mio percorso scolastico, quest'anno ho intrapreso un'esperienza di stage presso KPMG durata 495 ore. Un'esperienza importante, significativa dove ho imparato un vero e proprio mestiere grazie alla referente aziendale che mi ha seguito passo passo.

In base al periodo di stage intrapreso, ho riscontrato delle differenze tra scuola e lavoro.

La differenza maggiore, ovviamente, è che non ti trovi più su un banco di scuola, quindi a imparare e studiare nozioni prettamente didattiche, ma a fare un'esperienza pratica che ti permette di acquisire competenze e abilità spendibili anche nel mercato del lavoro.

Una differenza personale notata è che quando fai parte direttamente di una realtà lavorativa, e che quindi non è più un pensiero astratto come magari lo è a scuola, questa ti permette di iniziare ad orientarti verso scelte professionali o universitarie che in futuro si vorranno intraprendere con maggiore chiarezza.

Delle differenze banali, ma che a primo impatto si notano, sono la differenza di ore che ti impegnano in una giornata, quando vai a scuola il massimo di ore che

si trascorrono in aula sono 6, mentre al lavoro sono sempre 8. Questo comporta avere molto tempo impegnato durante la settimana e quindi si fa più fatica ad incastrare gli appuntamenti relativi alla vita al di fuori del lavoro.

Un'altra è il diverso tipo di persone con cui ti relazioni ogni giorno. A scuola generalmente ci si relaziona maggiormente con i compagni cioè con persone del tuo stesso livello, con i professori (e eccezionalmente con il preside), a differenza del lavoro in cui, invece, ci si trova sempre a contatto con diversi tipi di persone, parlando relativamente al livello di ruolo che ricoprono, quindi Direttori, colleghi, clienti, telefonicamente anche a persone che non si sono mai viste prima ecc., perciò è quasi sempre un testare le proprie capacità, esperienze, interessi che andranno a confrontarsi con chi si ha di fronte in quel momento.

In una realtà così vera si deve far fronte a responsabilità che si hanno e che si ricoprono, da cui poi dipenderanno degli esiti e delle conseguenze sugli altri e sull'azienda. Invece, a scuola bisogna far fronte a responsabilità che ricadranno principalmente su te stesso.



Le testimonianze dei Tutor

Sabrina Marsiglia – Corporate Social Responsibility

Il Team Corporate Responsibility di Milano ha preso in carico uno stage della scuola ENAIP per la prima volta nel 2016/17 supportando ancora più concretamente il progetto Engage. La stagista assegnata al Team CR è stata Alina Muntyan, al 4° e ultimo anno di scuola, la quale ha cominciato il suo periodo di Alternanza Scuola-Lavoro a metà dicembre 2016 in un momento molto attivo e ricco di iniziative sotto il periodo natalizio per terminare a marzo 2017. Oltre tre mesi di lavoro molto intenso, sicuramente per lei inaspettato, e altrettanto proficuo sia per la stagista, una ragazza poco più che ventenne, carina e intimidita, che per me la sua tutor di progetto.

Alina si è dimostrata molto attenta e disponibile, desiderosa di imparare seppur con molto timore di cadere nella brutta trappola dell'“errore”. Nonostante questo ha imparato a fidarsi di me, dei miei consigli e del mio supporto ed ha raggiunto buoni risultati. Ogni volta che lei si è messa in gioco e ha raggiunto l'obiettivo io le ho lanciato sfide ancor più grandi e probabilmente senza rendersene conto, Alina ha imparato e imparato arricchendosi dal punto di vista professionale e personale.

A volte il nostro rapporto ci ha condotte allo scontro ma sempre al fine di costruire nuovi tasselli nella crescita.

Nel corso dei 3 mesi e mezzo Alina è cresciuta moltissimo, con molta sorpresa da parte sua, nell'utilizzo e nella cura degli strumenti che le sono stati dati in dotazione, nel rispetto delle regole, nel problem solving, e nella responsabilità nei confronti dei singoli impegni che le ho affidato.

Alina non è riuscita a terminare l'intero ciclo dei progetti che le ho assegnato per mancanza di tempo, ma ha contribuito concretamente alla loro realizzazione (Angel Tree, maratone, pagine intranet).

In conclusione lo stage del progetto Engage ha insegnato ad entrambe che con la collaborazione, la stima reciproca e un po' di buon senso si possono raggiungere grandi risultati.

Dieudonné Gadji – IT Service Desk

L'esperienza di due ragazzi giovani all'interno della nostra struttura permette agli stageur di capire come l'ambiente lavorativo e le richieste tecniche siano diverse da quello che studiano a scuola.

Inoltre essi hanno la possibilità di apprendere nozioni che a scuola vengono trattate con superficialità.

Per noi, la loro presenza fornisce un valore aggiunto e ci aiuta nelle attività di tutti i giorni.

Se i ragazzi avessero la possibilità di avere più continuità sulla presenza in un'azienda, aumenterebbero le loro competenze e la scuola risulterebbe sicuramente più efficace.

I mesi passati rispettivamente con Giuseppe Planu e Andrea Cossu sono stati momenti felici di collaborazione tra l'Azienda e gli allievi.

Ringrazio tutti coloro che aderiscono a questa iniziativa formativa positiva per i ragazzi della scuola di oggi.



Biagio di Fede – Marketing & Communications

Gli stage che questi ragazzi sono chiamati a svolgere presso KPMG hanno una doppia utilità: loro imparano a misurarsi con il mondo del lavoro e l'azienda, tramite i tutor, ha la possibilità di contribuire nello sviluppo delle competenze, delle abilità e dell'educazione di questi giovani.

Se dovessi fare un bilancio e definire gli aspetti positivi e negativi degli stage svolti, direi che come punti a favore troviamo l'entusiasmo, la disponibilità e la voglia di imparare e vedere cose nuove da parte di questi ragazzi.

L'unico aspetto negativo a mio avviso consiste nel fatto che bisogna investire diverse ore per insegnare e seguire gli stagisti nei diversi progetti in cui vengono coinvolti e appena i ragazzi riescono ad essere minimamente autonomi, produttivi ed integrati nel gruppo di lavoro, è ormai terminato il tempo a disposizione per lo stage.



Vesna Plebani – Marketing & Communications

L'esperienza di stage consente ai ragazzi una riflessione su se stessi, sulle proprie capacità relazionali, venendo sollecitati a prendere coscienza in termini d'autonomia, ad assumersi responsabilità e affrontare situazioni nuove e diverse.

Il progetto, che rappresenta per i ragazzi il richiamo alla dimensione pratico-operativa, richiede l'elasticità mentale necessaria a trasferire le abilità acquisite in ambito scolastico in una realtà ben definita.

Consente inoltre di acquisire conoscenze e apprendere tutta una serie di competenze, tra le quali l'attitudine a stabilire efficaci relazioni interpersonali, utili per meglio progettare il proprio futuro scolastico e formativo.



Giovanna Mostosi – Human Resources

L'esperienza di ASL rappresenta una grande opportunità per gli studenti di ampliare e arricchire la formazione scolastica attraverso lo sviluppo di competenze specifiche sul campo.

Un approccio che completa e valorizza la formazione dello studente. Il progetto ASL avvicina i ragazzi al mondo del lavoro attraverso l'esperienza diretta e crea in loro consapevolezza. Potersi confrontare direttamente con persone che lavorano e potersi sperimentare in attività concrete è molto importante da una parte per la loro crescita e dall'altra per il loro orientamento.

È interessante osservarne il profilo. Sono molte le competenze e le abilità che derivano dagli insegnamenti scolastici e dall'esperienza nella scuola che i ragazzi possono utilizzare e mettere in pratica sul lavoro.

Mi riferisco ad esempio alle competenze che derivano dallo studio delle materie umanistiche. È evidente come, una volta riconosciuto il contesto, sappiano adattare in modo efficace la comunicazione e il linguaggio, a diversi livelli.

Penso poi alla gestione del tempo. Gli studenti sono abituati a seguire e rispettare le scadenze scolastiche, pertanto organizzano in modo adeguato il lavoro per completare l'attività nei giusti tempi. I tempi didattici sono spesso serrati, tra i compiti, le interrogazioni, le verifiche. Serve organizzare il tempo tra lo studio, le esercitazioni, la frequenza delle lezioni e il tempo libero. Questo permette loro di sviluppare una buona flessibilità che li rende capaci di seguire più attività contemporaneamente e di incrementare senza difficoltà il ritmo lavorativo a seconda delle esigenze.

Ho potuto osservare una grande capacità attentiva e mnemonica, in questo la frequenza delle lezioni e lo studio hanno la più grande influenza, sono il migliore esercizio. E sono capacità importantissime sul lavoro, dove sono necessarie concentrazione, attenzione e precisione nel gestire spesso grandi quantità di informazioni.

Una riflessione va poi alla dimensione sociale propria della scuola. Gli studenti vivono insieme, sperimentano relazioni, organizzano gruppi di studio, lavorano insieme a progetti scolastici. Tutto questo li prepara a sviluppare le capacità di team-working, fondamentali per la buona

gestione del lavoro in team e della relazione con i colleghi nel mondo del lavoro.

Ad ogni modo le difficoltà esistono, e mi riferisco ad esempio alle capacità di astrazione, di comprensione di concetti complessi legati al mondo lavorativo, di comprensione della struttura organizzativa, della molteplicità dei mestieri. In qualche modo è ancora "presto" per loro, soprattutto per i più giovani delle classi terze. È difficile per loro comprendere il valore di una singola attività, se non ne vedono la fine. È complesso per loro immaginarsi l'organizzazione e la rete aziendale. È come se avessero una lente di ingrandimento puntata sul compito assegnato, senza la possibilità di percepire o comprenderne il contorno.



Allegato

Schede e modalità di esecuzione

Autovalutazione vs. Valutazione intervistatore

Autovalutazione Candidato		Valutazione Intervistatore		
Simbolo o colore	<input checked="" type="checkbox"/>	Simbolo o colore	<input checked="" type="checkbox"/>	
Intervistatore	Nome	Cognome	Data	
Candidato				
Arrivo				
Puntualità	in orario	leggero ritardo	oltre 10 min	
Presentazione	molto presentabile	ordinato	non professionale	
Saluto	cortese e aperto	timido	chiuso	
Capacità linguistica, comunicatività e proattività				
Ha chiesto delle domande?	molte	poche	nessuna	
Ha accolto l'occasione per parlare?	spesso	occasionalmente	poco o mai	
Ha dimostrato curiosità?	spesso	occasionalmente	poca o mai	
In che cosa?	nell'ambiente	nelle persone	nel lavoro	
Capacità di ascolto e sensibilità al nuovo ambiente				
Concentrazione	buona	dispersiva	debole	
Ha assimilato istruzioni?	immediatamente	tentando	con difficoltà	
Conoscenza del ruolo	umile e cortese	a disagio	non allineato	
E' stato collaborativo?	sempre	spesso	a volte	
Ha reagito ai nuovi stimoli	con entusiasmo	positivamente	manifestando stress	
Ha affrontato le difficoltà con	allegria	pazienza	frustrazione	
Presenza generale				
Espressione	presente e coinvolta	sottomessa	annoziata	
Personalità	solare	normale	introversa	
Stato d'animo	sereno	a disagio	agitato	
Nervosismi	nessuno	occasionalmente	continui	
Risposte	gentili ed esaurienti	brevi ed incomplete	irriguardose	
Esercitazioni				
Rispetto per l'attrezzatura aziendale	diligente	distratto	disinteressato	
Dimostra interesse nella buona riuscita degli esercizi?	molto	poco	insufficiente	
Esercita un giudizio proprio sul risultato dell'incontro?	molto	poco	insufficiente	

Valutazione finale

	Nome	Cognome	Data
Intervistatore			
Candidato			
Impressione complessiva	buona	accettabile	debole
Capacità espressiva complessiva	buona	accettabile	debole
Potenziale di crescita	alto	da stimolare	basso
Maturità complessiva	sopra le aspettative	in linea con l'età	migliorabile
Compatibilità con la cultura aziendale	su molti aspetti	su alcuni aspetti	su pochi aspetti

Word

Riproduzione di un breve manoscritto

	ottima	accettabile	scarsa
	3	2	1
Conoscenza del software			
Conoscenza linguistica			
Concentrazione			
Precisione			
Tempi			

Excel: calcolo

Riproduzione di due colonne inserendo i totali con le formule

	ottima	accettabile	scarsa
	3	2	1
Conoscenza del software			
Conoscenza aritmetica			
Comprensione			
Concentrazione			
Precisione			
Tempi			

Excel: normalizzazione banca dati

Normalizzazione banca dati

	ottima	accettabile	scarsa
	3	2	1
Conoscenza del software			
Riconoscimento errori			
Comprensione			
Concentrazione			
Precisione			
Tempi			

Fotocopie

Consegna documenti al centro stampa

	ottimo	accettabile	scarso
	3	2	1
La cartella stampa è stata compilata correttamente?			
Ha eseguito l'esercizio con serenità?			
Si è ricordato di chiamare per il ritiro?			
I documenti sono stati trattati in modo ordinato e con criterio?			
I documenti sono stati consegnati con gentilezza?			

Inglese

Tre domande a scelta tra queste:

What's your name? Where do you study? What time do you get up in the mornings to go to school?
 What do you usually do in the evening? What's your favorite subject? What time do you get home in the afternoon?
 Do you go out at the weekend? What are your hobbies? How do you travel to school?
 Where would you like to work? Do you use social networks? What exams will you take this year?

	ottima	accettabile	scarsa
	3	2	1
Comprensione (capisce le domande?)			
Volontà di rispondere (cerca di formulare le risposte in inglese o in italiano?)			
Capacità espressiva (le risposte sono comprensibili?)			
Capacità linguistica (le risposte sono formulate correttamente?)			
E' in grado di formulare domande e conversare?			

Telefonate

	Punti disponibili	Punteggio
Esercizio:		
Chiedere di parlare con la segretaria del Dott. Giuseppe Marchesi (CIO Chief Information Officer), che lavora presso la loro filiale di Bologna, chiedere per i suoi dati da inserire nella Banca Dati KPMG in modo che possiamo invitarlo ad un convegno sulla Sicurezza nel Cloud che si terrà presso KPMG a Bologna nel mese di gennaio 2017.		
L'Azienda da contattare è:		
<i>Società Nuova Enterprise Italia S.n.c. di Milano</i>		
<i>n tel. 02 67645846</i>		
Chiedere della Segretaria del Dott. Marchesi	1	
Salutarla, devi presentarti (nome e cognome) e dire da dove stai chiamando (KPMG)	4	
Spiegare le motivazioni della telefonata:		
<i>Ci farebbe piacere invitare il Dott. Marchesi ad un seminario che si terrà a Bologna nel mese di gennaio 2017 in materia della Sicurezza nel Cloud che è una tematica di particolare interesse ai CIO.</i>	5	
<i>Purtroppo non abbiamo i suoi dati per l'invio dell'invito.</i>	1	
Chiedere per, e prendere nota delle seguenti informazioni, eventualmente ripetendo i dettagli più volte per essere sicuri che siano esatti:		
- <i>Email</i>	1 (domanda) + 2 (correttezza dati)	
- <i>telefono diretto</i>	1 (domanda) + 2 (correttezza dati)	
- <i>indirizzo – via, numero civico, città, CAP</i>	1 (domanda) + 3 (correttezza dati)	
Ringrazia con gentilezza la segretaria.	1 (domanda) + 1 (correttezza dati)	
Sicurezza e autorevolezza in generale	7	
<i>La presentazione è coerente e professionale?</i>		
<i>La formulazione delle domande è corretta?</i>		
<i>La voce è ferma e autorevole?</i>		
<i>Le informazioni sono recepite e riportate chiaramente?</i>		
<i>L'attrezzatura è stata utilizzata con cura?</i>		
	30	

Ringraziamenti

I coordinatori del progetto ringraziano gli insegnanti e gli allievi della scuola ENAIP e tutti gli intervistatori, tutor e collaboratori di KPMG per la fattiva e proficua cooperazione.

Si precisa che quest'anno in particolar modo il progetto si è ripetuto grazie alla spontanea autocandidatura dei collaboratori KPMG che hanno creduto nel valore dell'iniziativa.

Il coraggio e l'entusiasmo dei ragazzi, insieme all'impegno ed alla motivazione di intervistatori e collaboratori hanno reso possibile questa esperienza di crescita personale reciproca.



Contatti

Francesco Spadaro

Partner KPMG
fspadaro@kpmg.it
02 6763 2235

Gale Collier

Coordinatrice Progetto Engage per KPMG
gcollier@kpmg.it
02 6763 2401

Cristiano Ricevuti

Coordinatore ENAIP Milano
cristiano.ricevuti@enaip.lombardia.it
02 4129 0053



kpmg.com/socialmedia



kpmg.com/app

© 2017 KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), entità di diritto svizzero. Tutti i diritti riservati.

Denominazione e logo KPMG sono marchi e segni distintivi di KPMG International Cooperative ("KPMG International").

Data di pubblicazione: marzo 2017.

Grafica: Report Department KPMG, Milano.