



**Istituto MEME s.r.l.** Sede legale: Via Elia Rainusso N° 144, 41100, Modena

Ente di formazione accreditato presso la Regione Emilia Romagna per la formazione:  
Utenze Speciali, Superiore, Continua e Permanente e per la Formazione a Distanza  
[DGR - Regione Emilia-Romagna Prot. n. SSF/08/42684 del 3 marzo 2008 e n. 934 del 27 Giugno 2011 - DGR n. 1439 del 10 ottobre 2011]  
347-3785609 istituto-meme@fastwebnet.it [http:// www.istituto-meme.it](http://www.istituto-meme.it)

**Tecnico esperto nella gestione dei servizi: competenze utili per l'esercizio del ruolo di Responsabile delle Attività Assistenziali R.A.A. - 2018**  
[Rif. PA 2012-10298/RER Determina n. 12642 del 2 agosto 2018]

**SCHEDA DI VALUTAZIONE STAGE**

(da compilare a cura del Referente della Struttura / Servizio ospitante)

**DATI OPERAZIONE / PROGETTO**

N° Rif. Progetto corsuale	[Rif. PA 2012-10298/RER]	Progetto 1 – Edizione 1
Titolo	Tecnico esperto nella gestione dei servizi: competenze utili per l'esercizio del ruolo di Responsabile delle Attività Assistenziali R.A.A. – 2018	
Soggetto attuatore	Istituto MEME s.r.l.	
Competenze relative alla Qualifica SRQ	Tecnico Esperto nella Gestione dei Servizi [ * UC 2 e UC 4]	

**DATI STAGE**

Nominativo Allievo/a	
Sede Stage (Servizio / Struttura ospitante)	
Durata stage (in ore)	
Data inizio stage	
Data fine stage	
Referente di stage per Servizio / Struttura ospitante	

**LA VALUTAZIONE DELLO STAGE**

La valutazione effettuata al termine del periodo di STAGE ha principalmente l'obiettivo di verificare il livello di acquisizione delle capacità relative alle competenze che sono oggetto del percorso formativo (in riferimento agli standard professionali della qualifica regionale di Tecnico Esperto nella Gestione dei Servizi) in riferimento alla fase pratica del corso.

**CRITERI DI COMPILAZIONE**

Obiettivo della scheda è rilevare e valutare il livello di acquisizione delle competenze professionali che sono state oggetto di stage. La scheda è strutturata in due sezioni:

1. La prima sezione esprime la valutazione circa il livello di acquisizione delle capacità che afferiscono alle 4 Unità di Competenza (UC) della figura professionale di riferimento.  
Si richiede al referente di stage di barrare, per ciascun item e per ciascuna capacità evidenziata, il valore che meglio esprime la valutazione di stage, scegliendo all'interno di una scala di valori compresa tra 1 e 5; nel caso in cui non sia stato possibile rilevare la capacità barrare NR (non rilevabile).

**SCALA DI VALUTAZIONE**

NR	1	2	3	4	5

2. Vi è inoltre, per il valutatore, la possibilità di esprimere considerazioni in merito al percorso di stage dell'allievo/a in una sezione finale dedicata alle "note aggiuntive" ad esempio su:
  - a. Capacità dello stagista di inserirsi correttamente nel contesto organizzativo del servizio ospitante, in termini di rispetto delle regole, degli orari previsti, del segreto professionale, delle norme di sicurezza, dei rapporti con gli operatori e gli utenti del servizio;
  - b. Affidabilità e autonomia nel rispetto dei compiti previsti per lo specifico ruolo professionale, ..., etc.).



**Tecnico esperto nella gestione dei servizi: competenze utili per l'esercizio del ruolo di Responsabile delle Attività Assistenziali R.A.A. - 2018**  
 [Rif. PA 2012-10298/RER Determina n. 12642 del 2 agosto 2018]

SEZIONE 1	LA VALUTAZIONE DELLE CAPACITÀ AFFERENTI ALLE UC CHE COSTITUISCONO GLI STANDARD DELLA QUALIFICA PROFESSIONALE
-----------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------

N°	Unità di Competenza	Definizione Capacità (essere in grado di ...)	Scala di Valutazione				
			1	2	3	4	5
2	UC 2 * Organizzazione dei servizi	2.1 Prefigurare le risorse strutturali, professionali ed economiche necessarie all'erogazione del servizio e funzionali al raggiungimento degli obiettivi strategici definiti.					
		2.2 Definire il processo di erogazione dei servizi, le componenti organizzative e professionali di contatto direttamente visibili al cliente/utente (front office), le risorse operative e strumentali, tenendo presente il peso che queste ricoprono nella percezione e valutazione del cliente.					
		2.3 Determinare le caratteristiche tecniche principali e le prestazioni interne che si intendono fornire (technical core e back office) in coerenza con gli standard di qualità previsti.					
		2.4 Prevedere modalità e procedure per la gestione dei disservizi e dei reclami in una logica di risoluzione dei problemi segnalati dal cliente.					
4	UC 4 * Cura e gestione del cliente	4.1 Riconoscere le caratteristiche del cliente e comprenderne bisogni, preferenze, desideri, aspettative.					
		4.2 Prevedere le necessità del cliente al fine di identificare le azioni più funzionali a trasmettere attenzione alla sua identità e intervenire laddove le necessità siano soddisfabili.					
		4.3 Cogliere e interpretare le indicazioni e le valutazioni del cliente al fine di migliorare costantemente il servizio e soddisfare al meglio le aspettative.					
		4.4 Definire azioni mirate a garantire conformità tra le aspettative del cliente circa il servizio (qualità attesa), il servizio reso (prestazione e qualità erogata) e il servizio percepito dal cliente (qualità percepita).					
5	Valutazioni relative al comportamento	5.1 Capacità dello stagista di inserirsi correttamente nel contesto organizzativo e rispetto degli orari.					
		5.2 Comportamento decoroso rispetto alla privacy e segreto professionale.					
		5.3 Affidabilità e autonomia nel rispetto dei compiti previsti per lo specifico ruolo professionale.					
		5.4 Puntualità e rispetto delle regole del servizio concordate e previste.					

SEZIONE 2	NOTE AGGIUNTIVE
-----------	-----------------

**Valutazione media complessiva: ..... su 5**

Luogo, data

Timbro

Firma: Referente di stage per Servizio / Struttura ospitante

.....

.....