



INVESTIAMO PER IL VOSTRO FUTURO

**AZIONI DI SISTEMA PER LA REALIZZAZIONE DI STRUMENTI OPERATIVI A SUPPORTO DEI PROCESSI DI RICONOSCIMENTO, VALIDAZIONE E CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE
FSE 2007 – 2013 POR DGR 1758/2009 – ASSE IV CAPITALE UMANO**

Strumenti di rilevazione per l'operatore e da allegare al Portfolio

Progetto 38/1/1/1758/2009

OLTRE LE COMPETENZE FORMALI NEL LAVORO SOCIALE



SOCIETÀ COOPERATIVA ISFID

Autori: Ferdinando Azzariti, Marta Morea, Eliana Pellegrini, Marisa Gualzetti

Validatori: Referente del CTS Loris Cervato

Responsabile del progetto Chiara Cozzi

1 ANALISI DATI RELATIVI ALLA COOPERATIVA IN OGGETTO

Cooperativa: _____	
dati relativi alla cooperativa	
Nome	
sita in	
nome del referente	
Modalità di acquisizione della commessa di erogazione	
Appalto	<input type="checkbox"/>
Bando di Gara	<input type="checkbox"/>
Altro (specifica)	<input type="checkbox"/> _____
Modalità di erogazione della commessa	
Servizio fuori sede	<input type="checkbox"/>
Servizio in sede	<input type="checkbox"/>
Altro (specifica)	<input type="checkbox"/> _____
Ambito e oggetto del servizio erogato	
<u>Coop di tipo A:</u>	<input type="checkbox"/>
Socio educativo	<input type="checkbox"/>
socio assistenziale	<input type="checkbox"/>
sanitario	<input type="checkbox"/>
Altro (specifica)	<input type="checkbox"/> _____
<u>coop di tipo B</u>	<input type="checkbox"/>
descrizione del servizio	_____

2 RUOLO SPECIFICO IN OGGETTO. CARATTERISTICHE SPECIFICHE

RUOLO: Coordinatore di

Cod. Ateco: denominazione cod. NUP

Descrizione:

E' responsabile della gestione di un servizio (descrizione) _____.

Agisce in base agli obiettivi definiti dalla Direzione (descrizione) _____.

Gli competono l'organizzazione specifica delle attività del Servizio, il coordinamento del gruppo di lavoro (quantificazione in termini di numero medio) _____, e la realizzazione dei progetti specifici. Possiede elevate competenze relazionali e concorre a garantire la qualità dei progetti.

JOB DESCRIPTION

Attività/compiti

- Pianificazione delle attività dei vari servizi (descrizione) _____ in base agli obiettivi dati dalla Direzione, valutando le variabili umane, organizzative e finanziarie (descrizione) _____;
- Organizzazione dell'erogazione dei progetti in base alle risorse affidategli;
- Coordinamento del gruppo di lavoro sia in termini di operatività sia di processo che di risultato;

Responsabilità

- È responsabile della corretta gestione dell'unità organizzativa
- è responsabile dei procedimenti, dei processi e dei risultati affidatigli dalla Direzione

Relazioni da organigramma

- si relaziona con (descrizione) _____
- coordina l'equipe di lavoro
- si relaziona con l'utenza complessa (descrizione) _____
- si relazione con la committenza esterna (descrizione) _____

JOB PROFILE

Competenza 1 Descrizione: Relazionarsi con la dirigenza e condivisione degli obiettivi	
Attività: pianificazione delle attività del servizio in base agli obiettivi dati dalla Direzione	Risultato: raggiungimento degli obiettivi dati, nei tempi e nei parametri di costo preventivati
Conoscenze: 1.1. metodi di relazione e comunicazione con l'organigramma aziendale 1.2. teorie e tecniche dell'organizzazione aziendale (la mission aziendale, il modello organizzativo, le procedure aziendali, il regolamento interno)	Abilità: 1.1. relazionarsi efficacemente con tutti i livelli aziendali 1.2. declinare le attività nel rispetto dei valori aziendali

Competenza 2 Descrizione: Pianificare le attività del Servizio in base agli obiettivi concordati	
Conoscenze: 2.1. Metodologie di redazione di progetti socio assistenziali educativi 2.2. Tecniche e Teorie di project management 2.3. Strumenti di Gestione economica del Servizio 2.4. Mercato di riferimento 2.5. Procedure e normativa per l'affidamento dei servizi (Capitolati e Bandi)	Abilità: 2.1. Pianificare l'erogazione dei servizi analizzando e gestendo tutte le variabili in campo (qualità, costi, tempi, risorse impiegate) 2.2. Individuazione dei bisogni dell'utenza, analisi dei competitor e pianificazione del servizio sulle esigenze della committenza 2.3. organizzazione della partecipazione ai bandi/gara per la gestione dei servizi socio assistenziali educativi

Competenza 3 Descrizione: Organizzare l'erogazione dei servizi socio assistenziali educativi in base alle risorse	
Attività: Organizzazione dell'erogazione dei servizi socio assistenziali educativi in base alle risorse affidate	Risultato: corretta pianificazione dell'erogazione rispettando l'equilibrio tra l'impiego delle risorse, i costi del servizio, i tempi di erogazione
Conoscenze: 3.1. teorie e tecniche dei servizi socio assistenziali educativi 3.2. basi giuridiche del diritto del lavoro con specifiche legate al CCNL Lavoro, legislazione della Sicurezza, Privacy 3.3. informatiche di base (office, posta elettronica e Internet) e specifiche (gestionali e software per la progettazione)	Abilità: 3.1. pianificare l'erogazione del servizio socio assistenziale educativo 3.2. applicare correttamente le specifiche relative alla gestione da un punto di vista normativo del Servizio (CCNL, sicurezza, Privacy) 3.3. pianificare il monitoraggio dei costi 3.4. pianificare il monitoraggio del rispetto degli standard di servizio

Competenza 4	
Descrizione: Coordinare il gruppo di lavoro per il raggiungimento dei risultati	
Attività: Coordinamento del gruppo di lavoro per il raggiungimento dei risultati definiti dagli obiettivi	Risultato: corretta erogazione dei servizi raggiungendo gli standard qualitativi di servizio, la soddisfazione degli utenti e la motivazione e fidelizzazione del gruppo di lavoro
Conoscenze: 4.1 teorie e tecniche di coordinamento e gestione del gruppo di lavoro 4.2 teorie e tecniche di gestione dell'utenza 4.3 modelli e tecniche per fronteggiare situazioni problematiche 4.4 metodi di comunicazione e relazione con la committenza esterna	Abilità: 4.1 gestione del gruppo di lavoro 4.2 leadership per guidare il gruppo di lavoro (motivazioni aspettative, mantenimento delle performances) 4.3 problem solving per la risoluzione di problemi relativi alla gestione del Servizio 4.4 mantenere gli standard di soddisfazione dell'utenza e della committenza esterna 4.5 promozione del servizio

3 INTERVISTA PRELIMINARE

Nome Cognome :	
ruolo:	
cooperativa:	
Da quanti anni Lei ricopre questo ruolo?	
Da 0 a 2 anni	<input type="checkbox"/>
Da 2 a 5	<input type="checkbox"/>
Da 5 a 10 anni	<input type="checkbox"/>
Da più di dieci	<input type="checkbox"/>
Le abbiamo presentato il modello delle competenze ecc. Qual è il suo parere in merito?	
Non concorda	<input type="checkbox"/>
Concorda in parte	<input type="checkbox"/>
Concorda totalmente	<input type="checkbox"/>
Sulla base della Sua esperienza quali sono le eventuali (attività, responsabilità, competenze, abilità e conoscenze che si sente di aggiungere?	
Attività	_____
Responsabilità	_____
Competenze	_____
abilità	_____
conoscenze	_____
Ci può spiegare in dettaglio e con un esempio?	

4 TARGETED INTERVIEW

NOME COGNOME INTERVISTATO: _____ NOME COGNOME INTERVISTATORE _____ DATA E LUOGO DELL'INTERVISTA _____	
ANALISI DELLA COMPETENZA N 1	
DOMANDA STIMOLO	
_____ _____ _____	
ALTRE DOMANDE	
SITUATION	Mi descrive la situazione _____
TASK	Mi descrive gli obiettivi _____
ACTION	Mi descrive le azioni _____
RESULT	Mi descrive quali e quanti risultati ha raggiunto _____ _____
RISPOSTE	
SITUATION	_____ _____ _____
TASK	_____ _____ _____
ACTION	_____ _____ _____
RESULT	_____ _____ _____
NOTE: star completa/incompleta: _____	

ANALISI DELLA COMPETENZA N 2	
DOMANDA STIMOLO	
<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/>	
ALTRE DOMANDE	
SITUATION	Mi descrive la situazione _____
TASK	Mi descrive gli obiettivi _____
ACTION	Mi descrive le azioni _____
RESULT	Mi descrive quali e quanti risultati ha raggiunto _____ _____
RISPOSTE	
SITUATION	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/>
TASK	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/>
ACTION	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/>
RESULT	<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/>
NOTE: star completa/incompleta:	
<hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/>	

ANALISI DELLA COMPETENZA N 3	
DOMANDA STIMOLO	
<hr/> <hr/> <hr/>	
ALTRE DOMANDE	
SITUATION	Mi descrive la situazione _____
TASK	Mi descrive gli obiettivi _____
ACTION	Mi descrive le azioni _____
RESULT	Mi descrive quali e quanti risultati ha raggiunto _____ _____
RISPOSTE	
SITUATION	<hr/> <hr/> <hr/>
TASK	<hr/> <hr/> <hr/>
ACTION	<hr/> <hr/> <hr/>
RESULT	<hr/> <hr/> <hr/>
NOTE: star completa/incompleta:	
<hr/>	

ANALISI DELLA COMPETENZA N 4	
DOMANDA STIMOLO	
<hr/> <hr/> <hr/>	
ALTRE DOMANDE	
SITUATION	Mi descrive la situazione _____
TASK	Mi descrive gli obiettivi _____
ACTION	Mi descrive le azioni _____
RESULT	Mi descrive quali e quanti risultati ha raggiunto _____ _____
RISPOSTE	
SITUATION	<hr/> <hr/> <hr/>
TASK	<hr/> <hr/> <hr/>
ACTION	<hr/> <hr/> <hr/>
RESULT	<hr/> <hr/> <hr/>
NOTE: star completa/incompleta:	
<hr/>	

SCALA DI VALUTAZIONE DEL POSSEDIMENTO DELLE COMPETENZE LEGATE AL RUOLO						
	PUNTEGGIO					PONDERAZIONE PESO DELLE COMPETENZA IN %
	1	2	3	4	5	—
Competenza 1						—
Competenza 2						—
Competenza 3						—
Competenza 4						—
TOTALI	—	—	—	—	—	—

5 MODALITA' DI ACQUISIZIONE DELLE COMPETENZE

Analisi modalità di acquisizione delle competenze		
Competenza N.1		
Conoscenze	Descrizione del contesto di acquisizione della competenza:	Modalità di acquisizione CF-CI-CN
1.1		
1.2		
1.3		
Abilità		
1.1		
1.2		
1.3		
1.4		
Note conclusive in merito al principale contesto di acquisizione della competenza:		

Competenza N.2		
Conoscenze	Descrizione del contesto di acquisizione della competenza:	Modalità di acquisizione CF-CI-CN
1.1		
1.2		
1.3		
Abilità		
1.1		
1.2		
1.3		
1.4		
Note conclusive in merito al principale contesto di acquisizione della competenza:		

Competenza N.3		
Conoscenze	Descrizione del contesto di acquisizione della competenza:	Modalità di acquisizione CF-CI-CN
1.1		
1.2		
1.3		
Abilità		
1.1		
1.2		
1.3		
1.4		
Note conclusive in merito al principale contesto di acquisizione della competenza:		

Competenza N.4		
Conoscenze	Descrizione del contesto di acquisizione della competenza:	Modalità di acquisizione CF-CI-CN
1.1		
1.2		
1.3		
Abilità		
1.1		
1.2		
1.3		
1.4		
Note conclusive in merito al principale contesto di acquisizione della competenza:		