

ADA.18.01.09 - CONSULENZA ORIENTATIVA E BILANCIO DI COMPETENZE

RIEPILOGO SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Progettare interventi consulenziali individuali e di gruppo, avendo cura di realizzare preventivamente l'analisi dei fabbisogni del servizio e l'analisi di fattibilità economica

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Analisi fattibilità economica: **1 caso**

Dimensione 2 - Analisi fabbisogni servizio: **3 casi**

Dimensione 3 - Progettazione interventi: **3 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

RISULTATO ATTESO 2 - Ricostruire il patrimonio di competenze della persona, analizzando e valorizzando, sulla base della lettura integrata delle informazioni quali-quantitative emerse nell'ambito dei colloqui, le risorse e gli interessi della persona, favorendo nei soggetti una lettura critica del mercato del lavoro utile alla definizione degli obiettivi professionali

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Ricostruzione esperienze: **3 casi**

Dimensione 2 - Informazione/analisi mercato del lavoro: **3 casi**

Dimensione 3 - Definizione obiettivo professionale: **2 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

RISULTATO ATTESO 3 - Accompagnare le persone nella costruzione del progetto professionale, supportandole nel processo di ricerca, auto-consultazione e lettura critica delle informazioni sulle opportunità formative e professionali utili all'implementazione e realizzazione del piano di azione

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Ricerca/consultazione opportunità: **4 casi**

Dimensione 2 - Definizione Piano d'azione: **3 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

RISULTATO ATTESO 4 - Elaborare la documentazione per il monitoraggio e la valutazione del servizio di consulenza orientativa, avendo cura di redigere ed archiviare una scheda di sintesi descrittiva per ogni singolo percorso di consulenza realizzato

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Archiviazione documentazione utente: **3 casi**

Dimensione 2 - Elaborazione documentazione per monitoraggio e valutazione servizio: **4 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

ADA.18.01.09 - CONSULENZA ORIENTATIVA E BILANCIO DI COMPETENZE

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Progettare interventi consulenziali individuali e di gruppo, avendo cura di realizzare preventivamente l'analisi dei fabbisogni del servizio e l'analisi di fattibilità economica

1 - ANALISI FATTIBILITÀ ECONOMICA

Grado di complessità 1

1.1 ANALISI FATTIBILITÀ ECONOMICA

Analizzare la fattibilità economica degli interventi in relazione alle macrovoci di costo (es. spese per personale e/o collaboratori, materiali consumo, ecc.), nel rispetto del budget a disposizione

2 - ANALISI FABBISOGNI SERVIZIO

Grado di complessità 3

2.3 COSTRUZIONE RETE TERRITORIALE

Favorire la costruzione e/o la tenuta delle relazioni con istituzioni/enti/associazioni territoriali impegnati in attività di supporto/accompagnamento al lavoro per promuovere modalità di collaborazione in "rete"

Grado di complessità 2

2.2 RICERCA OPPORTUNITÀ

Ricerca costantemente la normativa e le opportunità (es. incentivi all'occupazione, misure per la promozione del lavoro autonomo, corsi di formazione, ...) da segnalare all'utenza, attraverso la consultazione di fonti (es. banche dati on line, motori di ricerca,..)

Grado di complessità 1

2.1 VERIFICA SETTING

Verificare il setting del servizio (es. presenza salette per colloqui individuali, sale per incontri di gruppo, ...) e l'allestimento degli spazi (disposizione tavoli/sedie, attrezzature, materiali, ...), rilevando specifiche esigenze (es. mancanza di spazi o strumenti necessari per l'erogazione dei servizi)

3 - PROGETTAZIONE INTERVENTI

Grado di complessità 3

ADA.18.01.09 - CONSULENZA ORIENTATIVA E BILANCIO DI COMPETENZE

3.3 PROGETTAZIONE INTERVENTI

Progettare interventi di informazione, formazione e consulenza orientativa avendo cura di selezionare i contenuti (es. contrattualistica di lavoro, formazione su soft skills, tecniche ricerca attiva lavoro, ..), i materiali e gli strumenti più opportuni per il target individuato

Grado di complessità 2

3.2 PROGETTAZIONE MODALITÀ E/O METODOLOGIE ORGANIZZATIVE INTERVENTI

Progettare modalità e/o metodologie per l'organizzazione degli interventi di consulenza orientativa, gestiti sulla base di incontri individuali (es. colloqui individuali, ..) e/o di gruppo (es. assessment, laboratori, workshop, seminari, ...)

Grado di complessità 1

3.1 ANALISI FABBISOGNI UTENZA

Analizzare i fabbisogni orientativi dell'utenza al fine dell'individuazione di gruppi target (es. giovani, disoccupati, donne, soggetti svantaggiati, over 50, ...) destinatari di un'offerta di servizi personalizzata

ADA.18.01.09 - CONSULENZA ORIENTATIVA E BILANCIO DI COMPETENZE

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Processi e attività afferenti all'erogazione dei servizi di consulenza orientativa e bilancio di competenze
- Tipologia (ruoli, competenze, etc.) e quantità di risorse umane da impegnare
- Locali, spazi e materiali a disposizione (p.e. locali per colloqui individuali, sale per incontri di gruppo, tavoli, sedie, attrezzature, etc.)
- Budget a disposizione e macro voci di costo preventivate (p.e. spese di funzionamento, gestione, personale, collaboratori, materiali consumo, etc.)
- Potenziali interlocutori istituzionali ed economici presenti sul territorio
- Canali di comunicazione
- Fonti di informazione relative alle caratteristiche del contesto di riferimento - mercato del lavoro e della formazione - e opportunità offerte (normativa, avvisi/bandi: incentivi all'occupazione, misure per la promozione del lavoro autonomo, corsi di formazione, etc.)
- Strumenti a diverso grado di strutturazione per la rilevazione dei dati
- Normativa di settore
- Caratteristiche dei diversi gruppi target d'utenza (p.e. giovani, disoccupati, donne, soggetti svantaggiati, over 50, ..)
- Strumenti (a diverso grado di strutturazione) per analizzare i fabbisogni di orientamento dei diversi gruppi target

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e tecniche di analisi del contesto e di elaborazione dei dati
- Metodi e tecniche di definizione di offerta di servizi di consulenza orientativa e bilancio di competenze (e dei relativi standard di erogazione)
- Metodi e tecniche di verifica di fattibilità economica e tecnica per l'erogazione di un servizio
- Metodi e tecniche di progettazione di servizi di consulenza orientativa e bilancio di competenze
- Tecniche gestione delle relazioni con stakeholder e istituzioni

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Analisi delle fonti relative al contesto di intervento ed elaborazione dei dati effettuata
- Verifica della fattibilità economica e tecnica effettuata
- Offerta e standard di servizio definiti
- Logistica degli spazi per l'erogazione del servizio organizzata
- Interventi di consulenza orientativa progettati (obiettivi, modalità, metodologie: p.e. di incontri individuali e/o di gruppo, assessorati, laboratori, workshop, seminari, etc. e contenuti: p.e. formazione su soft skills, ricerca attiva lavoro, ...)

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ADA.18.01.09 - CONSULENZA ORIENTATIVA E BILANCIO DI COMPETENZE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'intero processo di definizione dell'offerta e di progettazione di servizi di consulenza orientativa e bilancio di competenze
2. Caratteristiche delle risorse disponibili
3. Caratteristiche di un target di utenza

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: sulla base delle indicazioni fornite, impostazione di un'offerta di servizi di consulenza orientativa e bilancio di competenze e dei relativi standard di erogazione
2. Colloquio tecnico relativo a approfondimenti sulle variabili da tenere in considerazione per la progettazione di servizi consulenza orientativa e bilancio di competenze per i differenti gruppi target

ADA.18.01.09 - CONSULENZA ORIENTATIVA E BILANCIO DI COMPETENZE

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 2 - Ricostruire il patrimonio di competenze della persona, analizzando e valorizzando, sulla base della lettura integrata delle informazioni quali-quantitative emerse nell'ambito dei colloqui, le risorse e gli interessi della persona, favorendo nei soggetti una lettura critica del mercato del lavoro utile alla definizione degli obiettivi professionali

1 - RICOSTRUZIONE ESPERIENZE

Grado di complessità 3

1.3 GESTIONE RELAZIONE CON UTENZA

Gestire il complesso dei rapporti con l'utenza, con canali comunicativi diversi (es. in presenza, a distanza, mail, telefono,), garantendo il costante mantenimento della relazione di fiducia operatore - utente

Grado di complessità 2

1.2 INDIVIDUAZIONE DELLE COMPETENZE

Individuare l'insieme delle conoscenze, abilità e competenze acquisite a partire dalle esperienze maturate in situazioni formative, di lavoro e di vita, anche con l'ausilio di portali per il lavoro (es. repertori regionali, portali tematici, ...)

Grado di complessità 1

1.1 RICOSTRUZIONE ESPERIENZE

Ricostruire le esperienze formative e professionali realizzate dall'utente, attraverso l'uso di strumenti (es. CV, foto, questionari, check list, bilancio di competenze, bilancio di posizionamento, ...) e/o di metodologie diverse (es. colloquio, storytelling, domande stimolo,)

2 - INFORMAZIONE/ANALISI MERCATO DEL LAVORO

Grado di complessità 3

2.3 INDICAZIONI INCENTIVI E NORMATIVA

Fornire indicazioni aggiornate su normativa e incentivi per inserimento nel mercato del lavoro, anche specifici rispetto ai diversi target

Grado di complessità 2

2.2 INFORMAZIONI MERCATO DEL LAVORO LOCALE

ADA.18.01.09 - CONSULENZA ORIENTATIVA E BILANCIO DI COMPETENZE

Accompagnare l'utente nell'individuazione delle informazioni sul contesto locale del lavoro, attraverso la consultazione di strumenti (es. annunci, motori ricerca lavoro, ...) e/o il contatto diretto con operatori

Grado di complessità 1

2.1 INDICAZIONI SU MERCATO DEL LAVORO

Fornire all'utente indicazioni, riferimenti e strumenti per la lettura del mercato del lavoro, dei trend occupazionali e delle figure professionali emergenti, anche attraverso la consultazione di specifici strumenti (es. siti temati-ci, ..)

3 - DEFINIZIONE OBIETTIVO PROFESSIONALE

Grado di complessità 2

3.2 IDENTIFICAZIONE PROFILI PROFESSIONALI

Accompagnare l'utente nell'identificazione dei profili professionali, e quindi il tipo di lavoro/professione di interesse, anche con l'ausilio di portali per il lavoro (es. repertori regionali, portali tematici, sistemi di classificazione, ...)

Grado di complessità 1

3.1 DEFINIZIONE OBIETTIVO PROFESSIONALE

Guidare l'utente nella definizione dell'obiettivo professionale, a partire dalla conoscenza dell'area professionale e/o dell'ambito lavorativo/settore di interesse

ADA.18.01.09 - CONSULENZA ORIENTATIVA E BILANCIO DI COMPETENZE

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Caratteristiche dell'individuo richiedente il servizio (età, genere, stato occupazionale, etc.)
- Aspettative e richieste dell'individuo richiedente
- Esperienze in contesti di apprendimento formale, non formale ed informale dell'individuo richiedente il servizio
- Evidenze a supporto delle esperienze
- Tracce, griglie e strumenti a supporto dell'individuazione delle esperienze e delle competenze maturate (p.e. a supporto di colloquio, storytelling, domande stimolo, etc.)
- Principi e norme relativi al trattamento dei dati sensibili ed al rispetto della privacy dei richiedenti
- Documento di adesione/patto di servizio
- Portali tematici (p.e. Atlante del lavoro e delle qualificazioni, Repertori regionali delle qualificazioni)
- Sistemi di classificazione
- Informazioni sul mercato del lavoro (p.e. trend occupazionali, figure professionali emergenti, etc.) e relative fonti (p.e. statistiche, ricerche, siti tematici, contatti diretti con operatori del settore, ...)
- Annunci; motori ricerca lavoro
- Normativa e incentivi per l'inserimento nel mercato del lavoro
- Canali di comunicazione da utilizzare con gli utenti

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e tecniche di comunicazione e di gestione delle relazioni
- Metodi e tecniche di individuazione delle esperienze maturate e delle competenze possedute in ambito di servizi di consulenza orientativa e bilancio delle competenze

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Esperienze rilevanti e competenze possedute individuate
- Informazioni sul mercato del lavoro trasmesse
- Obiettivo professionale individuato
- Profilo professionale obiettivo individuato

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme dei metodi e delle tecniche di individuazione delle esperienze maturate e delle competenze possedute in ambito di servizi di consulenza orientativa e bilancio delle competenze

ADA.18.01.09 - CONSULENZA ORIENTATIVA E BILANCIO DI COMPETENZE

2. Una tipologia di richiedente il servizio
3. Un set di fonti informative

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: conduzione, in situazione simulata di un processo di identificazione delle competenze, a partire dalla fase di accoglienza di un potenziale richiedente, sulla base di input forniti e con l'ausilio dei supporti del caso
2. Colloquio tecnico relativo a approfondimenti in materia di fonti utili al processo di definizione degli obiettivi professionali

ADA.18.01.09 - CONSULENZA ORIENTATIVA E BILANCIO DI COMPETENZE

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 3 - Accompagnare le persone nella costruzione del progetto professionale, supportandole nel processo di ricerca, auto-consultazione e lettura critica delle informazioni sulle opportunità formative e professionali utili all'implementazione e realizzazione del piano di azione

1 - RICERCA/CONSULTAZIONE OPPORTUNITÀ

Grado di complessità 4

1.4 RICERCA OPPORTUNITÀ

Supportare l'utente nella ricerca, auto-consultazione e lettura critica delle opportunità formative e/o professionali utili alla realizzazione del Piano d'azione

Grado di complessità 3

1.3 COSTRUZIONE RETI SOCIALI

Sostenere l'utente nell'individuazione e costruzione delle reti di contatti informali (es. parenti, amici, social network, ..) e formali (es. strutture istituzionali e professionali), utili alla ricerca di opportunità

Grado di complessità 2

1.2 PREDISPOSIZIONE STRUMENTI CANDIDATURA

Accompagnare l'utente nella predisposizione di strumenti di candidatura e auto-candidatura (es. CV, CV europeo, lettera di presentazione, ...)

Grado di complessità 1

1.1 PRESENTAZIONE STRUMENTI DI RICERCA

Presentare all'utente gli strumenti (es. annunci, banche dati, siti web, cataloghi corsi, ...) e le forme (es. cartaceo, telematiche, ...) utilizzabili per la ricerca di opportunità formative e lavorative

2 - DEFINIZIONE PIANO D'AZIONE

Grado di complessità 3

2.3 MONITORAGGIO IMPLEMENTAZIONE PIANO D'AZIONE

Monitorare per un periodo dato (es. semestre, anno) l'andamento del Piano d'azione condiviso con l'utente, con l'uso di strumenti specifici (es. griglie, schede di rilevazione, questionari strutturati, ...),

ADA.18.01.09 - CONSULENZA ORIENTATIVA E BILANCIO DI COMPETENZE

prevedendo eventuali azioni correttive

Grado di complessità 2

2.2 GESTIONE ATTIVITÀ ESTERNE

Seguire, in collaborazione ai referenti esterni, l'andamento delle azioni concordate (es. tirocinio extracurricolare), garantendo la formalizzazione dell'apposita documentazione (es. schede, report, PFI, ecc.)

Grado di complessità 1

2.1 DEFINIZIONE PIANO D'AZIONE

Supportare l'utente nella definizione del progetto professionale e del relativo Piano d'azione, individuando obiettivi, risorse, azioni e tempi

ADA.18.01.09 - CONSULENZA ORIENTATIVA E BILANCIO DI COMPETENZE

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 3

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Strumenti per la ricerca di opportunità formative e lavorative (p.e. annunci, banche dati, siti web, cataloghi corsi, etc.)
- Modello CV europeo e format tipo di lettere di presentazione
- Tipologia e caratteristiche operatori di settore
- Social network
- Banche dati e fonti di reperimento informazioni sul mercato del lavoro
- Documentazione a supporto del servizio di consulenza e di gestione delle attività (p.e. schede, format report, format PFI)
- Indicatori e strumenti per il monitoraggio del piano d'azione individuale (p.e. griglie, schede di rilevazione, questionari strutturati, etc.)

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Metodi e tecniche di comunicazione e di gestione delle relazioni
- Metodi e tecniche di sviluppo di un piano d'azione individuale (nell'ambito della consulenza orientativa)

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Supporto alla ricerca di informazioni in merito alle opportunità formative e professionali fornito
- Progetto professionale e relativo piano d'azione (obiettivi, risorse, azioni e tempi) definito
- Monitoraggio periodico del piano d'azione effettuato

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme dei metodi e delle tecniche di sviluppo di un piano d'azione individuale (nell'ambito della consulenza orientativa)
2. Un caso di richiedente, caratterizzato nei suoi aspetti essenziali

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: sviluppo di un piano d'azione individuale, a partire da input forniti
2. Colloquio tecnico relativo a modalità di gestione della relazione con l'utente, anche in caso di emersione di criticità (p.e. casi di disaccordo)

ADA.18.01.09 - CONSULENZA ORIENTATIVA E BILANCIO DI COMPETENZE

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 4 - Elaborare la documentazione per il monitoraggio e la valutazione del servizio di consulenza orientativa, avendo cura di redigere ed archiviare una scheda di sintesi descrittiva per ogni singolo percorso di consulenza realizzato

1 - ARCHIVIAZIONE DOCUMENTAZIONE UTENTE

Grado di complessità 3

1.3 ARCHIVIAZIONE CV UTENTI

Archiviare i CV degli utenti, nel rispetto delle disposizioni legislative per il trattamento dei dati personali e sensibili, prevedendo una modalità di ricerca informatizzata (es. data base, access, ...)

Grado di complessità 2

1.2 ARCHIVIAZIONE DOCUMENTAZIONE UTENTE (DOSSIER INDIVIDUALE)

Archiviare tutta la documentazione (es. patto di servizio, piano d'azione, ...) prodotta e raccolta nei diversi interventi orientativi, organizzata sotto forma di dossier individuale

Grado di complessità 1

1.1 ARCHIVIAZIONE SCHEDE UTENTI

Archiviare le schede di registrazione degli utenti (cd. schede utenti) compilate in fase di prima accoglienza al servizio, anche con l'ausilio di strumenti (es. data base)

2 - ELABORAZIONE DOCUMENTAZIONE PER MONITORAGGIO E VALUTAZIONE SERVIZIO

Grado di complessità 3

2.3 FORMALIZZAZIONE REPORT DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Formalizzare, a cadenza periodica (semestrale, annuale) report di sintesi, sulla base dei dati di monitoraggio e valutazione dei servizi erogati e delle modalità di accesso/fruizione da parte dell'utenza

Grado di complessità 2

2.2 ELABORAZIONE DOCUMENTAZIONE PER MONITORAGGIO

Elaborare i dati desunti dalla documentazione per il monitoraggio, relativi agli indicatori (es. n°

ADA.18.01.09 - CONSULENZA ORIENTATIVA E BILANCIO DI COMPETENZE

utenti servizio erogato, n° tirocini attivati, ...) oggetto dell'osservazione

2.2 ELABORAZIONE DOCUMENTAZIONE VALUTAZIONE SERVIZIO

Elaborare i dati della documentazione per la valutazione del servizio, relativi alla misurazione della soddisfazione espressa dell'utenza a seguito della fruizione dei servizi

Grado di complessità 1

2.1 ELABORAZIONE DATI UTENTI

Elaborare i dati relativi agli utenti (es. numero accessi, sesso, titolo studio, ..), anche in relazione alla tipologia dei servizi fruiti (es. accoglienza, informazione, orientamento, ...) e agli esiti raggiunti

ADA.18.01.09 - CONSULENZA ORIENTATIVA E BILANCIO DI COMPETENZE

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 4

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Schede utenti
- Data base dedicati
- Dossier utenti (CV, evidenze, patto di servizio, piano d'azione, ...)
- Principi e norme relativi al trattamento dei dati sensibili ed al rispetto della privacy dei richiedenti
- Caratteristiche degli utenti che hanno usufruito del servizio (età, genere, titolo di studio, ...)
- Tipologia di servizi erogati (accoglienza, informazione, orientamento, bilancio competenze, ...)
- Modalità di accesso/fruizione da parte degli utenti
- Esiti dei servizi di consulenza erogati (p.e. numero di tirocini attivati, iscrizione a percorsi formativi, ...)
- Dati di monitoraggio del servizio
- Strumenti di rilevazione della customer satisfaction
- Procedure e protocolli aziendali di archiviazione (cartacea e informatizzata)

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche e operatività di archiviazione ed aggiornamento banche dati
- Metodi e tecniche elaborazione dati di monitoraggio e dei risultati del servizio
- Metodi e tecniche di rilevazione della customer satisfaction e di elaborazione dei dati

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Documenti utenti archiviati
- Esiti della valutazione del servizio e dei risultati raggiunti elaborati
- Esiti della customer satisfaction elaborati

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme dei metodi e delle tecniche di elaborazione dati di monitoraggio e dei risultati del servizio
2. L'insieme dei metodi e delle tecniche di rilevazione della customer satisfaction e di elaborazione dei dati
3. Un set informativo esemplificativo dei servizi erogati (caratteristiche ed utenza)

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: impostazione di un report di monitoraggio e valutazione del servizio

ADA.18.01.09 - CONSULENZA ORIENTATIVA E BILANCIO DI COMPETENZE

erogato e dei risultati raggiunti, a partire da input forniti

2. Colloquio tecnico relativo a modalità di rilevazione della customer satisfaction

ADA.18.01.09 - CONSULENZA ORIENTATIVA E BILANCIO DI COMPETENZE

FONTI

- Alberici A., Serreri P., Competenze e formazione in età adulta. Il Bilancio di competenze: dalla teoria alla pratica, Roma, Monolite, 2009
- Alby F., Mora F., Il bilancio di competenze. Conoscere sé stessi e capire le organizzazioni, Roma, Carocci Faber, 2004
- Gallo R., Boerchi D., Bilancio di competenze e assessment centre. Potenzialità e limiti dell'auto e dell'etero-valutazione, Milano, Franco Angeli, 2008
- Grimaldi A. (a cura di), Dall'AutoValutazione dell'Occupabilità al progetto professionale. La pratica Isfol di orientamento specialistico, Isfol, aprile 2016
- ISFOL, Rapporto di monitoraggio sui servizi per il lavoro 2015, ISFOL, febbraio 2016
- ISFOL, La qualità nei servizi di orientamento e inserimento lavorativo nei Centri per l'Impiego: Linee guida e Carta dei servizi, 2007
- ITALIA LAVORO, Mappa degli standard di qualità dei servizi di placement universitari, 2014
- Mandrone E., Landi R., Marocco M., Radicchia D., I canali di intermediazione e i servizi per il lavoro, ISFOL, maggio 2016
- Normativa
- Raccomandazione del 22.04.2013 del Consiglio Europeo sull'istituzione di una Garanzia per i Giovani
 - Piano di attuazione italiano della Garanzia per i Giovani, 23 dicembre 2013
 - Accordo del 20 dicembre 2012, tra il Governo, le Regioni e gli Enti locali concernente la “Definizione del sistema nazionale sull'orientamento permanente”
 - Accordo del 5 dicembre 2013, tra il Governo, le Regioni e gli Enti locali recante “Definizione delle Linee Guida del sistema nazionale sull'orientamento permanente”
 - Accordo del 13 novembre 2014, tra il Governo, le Regioni e gli Enti locali recante “Definizione degli Standard minimi dei servizi e delle competenze degli operatori di orientamento, con riferimento alle funzioni e ai servizi di orientamento attualmente in essere nei diversi contesti territoriali e nei sistemi dell'Istruzione, della For-mazione e del Lavoro”
 - MIUR, Linee guida nazionali sull'orientamento permanente, del 19.02.2014
 - Legge 10 dicembre 2014, n. 18