

4.1 Griglia di valutazione

OSS

Competenza H1

Compiti amministrativi e logistici:

Collaborare all'accettazione e alla dimissione dei clienti.

Competenze trasversali: **A.1** Operare come professionista e membro di un team - **A.2** Strutturare in modo professionale il rapporto con i clienti e con il loro contesto - **A.3** Operare in funzione della situazione e delle proprie osservazioni. - **A.4** Operare in funzione delle abitudini legate all'età, alla cultura e alla religione dei clienti. - **A.5** Collaborare alla garanzia della qualità. **E.1** Rispettare la sicurezza sul lavoro e le misure igieniche - **E.3** Stimolare le risorse personali dei clienti.

Capacità

- Preparano i documenti per le ammissioni, le dimissioni e i trasferimenti.
- Ricevono e congedano i clienti.
- Mostrano ai clienti il funzionamento del campanello d'allarme, del telefono, della radio e della televisione.
- Coordinano e collaborano con gli altri servizi.
- Descrivono le osservazioni e le documentano utilizzando la terminologia professionale.
- Stabiliscono e curano le relazioni professionali con i clienti.

Atteggiamenti

- Osservano un atteggiamento improntato alla stima e alla cordialità nei confronti dei clienti.
- Sono consapevoli delle situazioni personali dei clienti.
- Sono consapevoli del proprio ruolo di rappresentanza dell'azienda
- Trasmettono calma e sicurezza.
- Rispettano le differenze derivanti da culture, religioni e fasce d'età dei clienti.

Preparazione

Svolgimento

4.1 Griglia di valutazione

<u>Capacità</u>	Svolgimento
▶ <i>Preparano i documenti per le ammissioni, le dimissioni e i trasferimenti.</i> ▶ <i>Ricevono e congedano i clienti.</i> ▶ <i>Mostrano ai clienti il funzionamento del campanello d'allarme, del telefono, della radio e della televisione.</i> ▶ <i>Coordinano e collaborano con gli altri servizi.</i> ▶ <i>Descrivono le osservazioni e le documentano utilizzando la terminologia professionale.</i> ▶ <i>Stabiliscono e curano le relazioni professionali con i clienti.</i>	
<u>Atteggiamenti</u>	Seguito
▶ <i>Osservano un atteggiamento improntato alla stima e alla cordialità nei confronti dei clienti.</i> ▶ <i>Sono consapevoli delle situazioni personali dei clienti.</i> ▶ <i>Sono consapevoli del proprio ruolo di rappresentanza dell'azienda</i> ▶ <i>Trasmettono calma e sicurezza.</i> ▶ <i>Rispettano le differenze derivanti da culture, religioni e fasce d'età dei clienti.</i>	

Data:

NOME/COGNOME PIF: