

## 4.1 Griglia di valutazione

OSS

1/2

### 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

**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.*

**Svolgimento****Seguito**

Data:

NOME/COGNOME PIF: