Refugees Empowerment through VET for an inclusive Europe

Erasmus+ project initiated by ERIFO –

n° 2016-IT01-KA202-005445

Toolkit per la Validazione e la Garanzia della Qualità del Curriculum

Questo Toolkit è stato creato nell'ambito del progetto REVaLUE di Erasmus+

- Refugees Empowerment through VET for an incLUsive Europe

Organizzazioni partner:



**Indice**

[Prefazione 3](#_Toc16522210)

[1. Panoramica Valutativa sul corso 3](#_Toc16522211)

[2. Risultati dell'apprendimento in entrata/in uscita 4](#_Toc16522212)

[3. [Soddisfazione degli Studenti](#_Toc21448527) 8](#_Toc16522213)

[4. Conclusioni e raccomandazioni 9](#_Toc16522214)

[Appendice 10](#_Toc16522215)

# Prefazione

Questo Toolkit comprende un questionario sulla soddisfazione degli studenti, un test di valutazione delle competenze in entrata/in uscita e un questionario sui criteri di selezione.

Il Toolkit comprende inoltre strumenti e buone pratiche per il riconoscimento e la convalida dei risultati di apprendimento acquisiti dagli studenti attraverso i corsi, nonché la metodologia per il loro adeguato utilizzo in un percorso transnazionale comparativo.

Come parte della validazione e valutazione dei due corsi, sono stati progettati 3 strumenti. Ogni strumento è quindi disponibile in 2 versioni, ciascuna per i due corsi.

I criteri di selezione hanno lo scopo di garantire che i partecipanti scelti abbiano le competenze necessarie per completare con successo i corsi. I partecipanti dovrebbero essere in grado di seguire bene i contenuti, in modo che la frequenza ai corsi li qualifichi in modo sostenibile. Per questo motivo abbiamo definito sia criteri per i singoli moduli, che criteri generali.

# Panoramica Valutativa sul Corso

La maggior parte dei partecipanti ha completato con successo i corsi. Tuttavia, vi erano partecipanti che non erano in grado di seguire tutte le unità. Ciò è dovuto principalmente alla mancanza di tempo dei partecipanti. Inoltre, vi erano partecipanti che erano esplicitamente interessati solo a singoli argomenti. Abbiamo deciso di non escluderli dal corso. Pertanto, sono stati anche autorizzati a partecipare a singole unità. Inoltre, vi erano partecipanti che si sono uniti al corso in un secondo momento. Alcuni partecipanti vorrebbero recuperare il ritardo sui corsi persi in un secondo momento.

# Risultati dell’apprendimento in entrata/in uscita

Misurando i risultati dell'apprendimento in entrata e in uscita, si potrà quantificare il rafforzamento delle conoscenze dei partecipanti. A tale scopo vengono eseguite due misurazioni: una misurazione prima dell'inizio e una dopo il completamento dei corsi. Ciò consente di scoprire in quali moduli la conoscenza può essere impartita con successo e in quali moduli è possibile migliorare qualcosa. Inoltre, può essere utilizzato per scoprire se un partecipante non ha assolto il corso fino alla fine, perché in questo caso mancano i risultati di apprendimento in uscita.

Figura 1: IO3 - Risultati di conoscenze in entrata

Per quanto riguarda le competenze che i partecipanti avevano prima del corso IO3, si può dire che, nel complesso, avevano poca o nessuna conoscenza o esperienza precedente. Ciò è mostrato nella Figura 1. Il livello più basso di conoscenza in entrata è stato trovato nel modulo "Accesso al finanziamento". La maggior parte delle conoscenze precedenti è stata trovata nel contenuto del modulo "Gestione dei servizi ai migranti".

Figura 2: IO3 – Risultati di conoscenze in uscita

Il confronto tra i risultati dell'apprendimento in entrata e in uscita mostra un miglioramento significativo, come si può vedere nella Figura 2. Nel caso dei risultati dell'apprendimento in entrata, la categoria "nessuna esperienza" è stata scelta più frequentemente. Per i risultati di apprendimento in uscita, la categoria "diverse esperienze" è stata selezionata più frequentemente. Pertanto, si può dire che i partecipanti ai corsi hanno migliorato le loro conoscenze di 3 categorie.

*Figura 3: IO4 – Risultati di conoscenze in entrata*

In IO3 e IO4 i risultati di apprendimento in entrata sono simili. Tuttavia, c'è una leggera tendenza per i partecipanti in IO4 ad avere un livello leggermente più alto di conoscenza prima del corso, come si può vedere nella Figura 3. Nei moduli „Gestione dei servizi“ e „Principi dell'Assistenza clienti“, il livello di competenze in entrata è maggiore tra i partecipanti. La precedente conoscenza dei moduli sulla legislazione, sulle procedure amministrative e sulle tecniche di informazione orientativa è anche inferiore. Oltre l'80% dei partecipanti non ha avuto alcuna esperienza o solo poca esperienza.

Figure : IO4 - Risultati di conoscenze in uscita

La grande maggioranza dei partecipanti considera le proprie conoscenze come dovute a "numerose esperienze" o "Esperienza molto ampia" dopo i moduli di IO4, come si può vedere nella Figura 4. Rispetto a IO3, le conoscenze sono più elevate dopo il corso in IO4. Tuttavia, la conoscenza dei partecipanti era un po' più alta anche prima del corso. Nel confronto tra i moduli, la massima competenza è stata misurata nel modulo “Gestione dei Servizi”.

In totale si può dire che nei corsi di formazione per *Social Enterprise Manager* (IO3) i tirocinanti mostrano un livello di incremento di conoscenze, competenze e abilità pari al 42%.

Nel corso per *Migrant Service Provider* (IO4) i tirocinanti mostrano un livello di incremento di conoscenze, competenze e abilità del 47%.

Nel valutare i risultati dell'apprendimento in entrata e in uscita, bisogna dire che questi si basano esclusivamente su un'autovalutazione dei partecipanti. Le dichiarazioni sono quindi molto soggettive e possono essere confrontate solo in misura limitata. Inoltre, è possibile che le domande non abbiano sempre avuto una risposta completamente aperta e, ad esempio, siano state compilate in base a un sentimento di desiderabilità sociale. Pertanto si raccomanda di utilizzare codici anonimi al posto dei nomi dei partecipanti sui questionari durante lo svolgimento e la misurazione del successo dei corsi.

# Risultati della Misura della Soddisfazione degli Studenti

Il proposito di questo questionario è comprendere se i partecipanti sono soddisfatti dei corsi. La domanda è se i singoli moduli fossero appropriati per i partecipanti in termini di portata e difficoltà e se i partecipanti sentano di poter mettere in pratica ciò che hanno imparato. Le domande a risposta libera alla fine del questionario hanno lo scopo di fornire ulteriori informazioni sulla soddisfazione e suggerimenti per migliorare i corsi.

Figura : IO3 – Soddisfazione degli studenti

Figura : IO4 - Soddisfazione degli studenti

L'obiettivo definito nella proposta di progetto è stato raggiunto e superato in entrambi i corsi, come si può vedere nelle Figure 5 e 6. Di conseguenza, almeno il 75% dei partecipanti dovrebbe valutare la propria soddisfazione complessiva come alta o molto alta.

# Conclusioni e raccomandazioni

L'impatto della partecipazione ai corsi sui partecipanti dovrebbe essere misurato in modo sostenibile. A tal fine, si devono prendere contatti con i partecipanti 6 mesi dal completamento del corso e deve essere effettuata una misurazione a lungo termine. A tale scopo è possibile utilizzare questionari standardizzati (Appendice: Follow-up interviews).

In questi questionari si possono porre le esperienze dei partecipanti. Si può chiedere se sono stati in grado di applicare i contenuti, quali contenuti mancano nella pratica, quali competenze vorrebbero sviluppare ulteriormente, come i corsi dovrebbero essere sviluppati per una seconda parte, se necessario. Tuttavia, dovrebbe anche essere chiesto quali contenuti non erano adatti alla pratica e perché non potevano implementarli.

# Appendice

1. Criteri di selezione
2. Modelli per misurare i risultati dell'apprendimento in entrata / in uscita
3. Questionari di soddisfazione degli studenti
4. Modello del certificato di presenza
5. Modello di lista di partecipazione
6. Modello per colloquio di *follow-up*

**Social Enterprise Manager**

Criteri di selezione dei partecipanti

|  |
| --- |
| **Criteri di selezione per aree chiave dello sviluppo di competenze - Moduli 1 – 5** |
| **Modulo 1 – Accesso al finanziamento** |
| Interesse nella contabilità |
| Abilità nella contabilità |
| Abilità digitali (fogli di calcolo) |
| Conoscenza di base dei principali programmi di finanziamento Europei e Nazionali  |
| Pensiero Economico |
| **Modulo 2 – Service Management to migrants (gestione dei servizi prestati ai migranti)** |
| Motivazione e interesse per un approccio imprenditoriale |  |  |  |  |  |
| Prospettive professionali |  |  |  |  |  |
| Talento organizzativo |  |  |  |  |  |
| Abilità di lavorare in gruppo |  |  |  |  |  |
| Essere disposti a fornire servizi |  |  |  |  |  |
| **Modulo 3 – Quadro giuridico e normativo dei servizi che sostengono le popolazioni migranti** |
| Abilità di networking |  |  |  |  |  |
| Familiarità con il gergo giuridico e buone capacità di comunicazione in generale |  |  |  |  |  |
| Motivato, impegnato, concreto |  |  |  |  |  |
| Conoscenza del target-group |  |  |  |  |  |
| Predisposizione ad aiutare |  |  |  |  |  |
| **Modulo 4 – Competenze imprenditoriali nei servizi ai migranti** |
| Abilità di prendersi le responsabilità |  |  |  |  |  |
| Mentalità pratica |  |  |  |  |  |
| Essere persistente |  |  |  |  |  |
| Abilità interpersonali |  |  |  |  |  |
| Capacità di pensiero critico e creativo |  |  |  |  |  |
| **Modulo 5 – Social Enterprise Management (gestione di un'impresa che fornisce servizi ai migranti)** |
| Abilità nel pensiero analitico |  |  |  |  |  |
| Forti abilità di comunicazione |  |  |  |  |  |
| Motivazione per un approccio imprenditoriale |  |  |  |  |  |
| Conoscenza dei programmi gestionali di ufficio |  |  |  |  |  |
| Abilità di pensare e programmare a lungo termine |  |  |  |  |  |

Criteri sovraordinati:

* Livello della lingua – minimo B1
* Disponibilità all'educazione
* Età minima 18 anni
* 2-3 anni di esperienza nel business
* Un certo livello di esperienza educativa
* Esperienza lavorativa - 1 anno di lavoro in un settore rilevante dell'educazione

**Migrant Service Provider**

Criteri di selezione dei partecipanti

|  |
| --- |
| **Criteri di selezione per le aree chiave dello sviluppo delle competenze - Moduli 1 - 4** |
| **Modulo 1 – Legislazione in materia di immigrazione e procedure amministrative** |
| Buona padronanza della lingua del paese ospitante |
| Familiarità di base con il gergo legale |
| Motivazione per l'apprendimento e la ricerca delle nuove informazioni utili in ordine di auto-ispirazione per lo sviluppo permanente |
| Capacità nel progettare alternative di risoluzione dei problemi e di applicarle in modo flessibile |
| Conoscenze di base IT |
| **Modulo 2 – Tecniche di informazione orientativa** |
| Buone capacità comunicative per essere in grado di fornire e trovare informazioni |  |  |  |  |  |
| Orientamento nel lavoro di squadra |  |  |  |  |  |
| Abilità inter-personali |  |  |  |  |  |
| La conoscenza di altre lingue è un vantaggio |  |  |  |  |  |
| Essere in grado di gestire le informazioni (ricerca sulla rete, comunicazione, Word, Excel) |  |  |  |  |  |
| **Modulo 3 – Gestione dei Servizi** |
| Motivaione e interesse per un approccio imprenditoriale |  |  |  |  |  |
| Prospettive professionali |  |  |  |  |  |
| Talento organizzativo |  |  |  |  |  |
| Abilità di lavorare in gruppo |  |  |  |  |  |
| Essere disposti a fornire servizi |  |  |  |  |  |
| **Modulo 4 – Principi di Assistenza ai clienti** |
| Sensibilità alla prestazione di servizi (in senso lato) |  |  |  |  |  |
| Disponibilità nel condividere esperienze |  |  |  |  |  |
| Conoscenze di interesse per l'associazione/settore organizzazione sociale |  |  |  |  |  |
| Apertura alla scoperta di altre persone e culture |  |  |  |  |  |
| Facilità nei contatti sociali, con pubblici con profili diversi |  |  |  |  |  |

Criteri sovraordinati:

* Livello della lingua – minimo B1
* Disponibilità all'educazione
* Età minima 18 anni
* Educazione di livello superiore

**Modelli per misurare i risultati dell'apprendimento in entrata / in uscita**

**Corso di Social Enterprise Manager – Risultati di apprendimento IN ENTRATA:**

Un controllo iniziale – a che punto stai?

Da completare **prima** che I partecipanti prendano parte al corso.

Cari partecipanti,

per ogni affermazione seguente, selezionare il livello delle proprie conoscenze / abilità / attitudini e comportamenti: il livello 1, ad esempio, significa nessuna esperienza, 5 significa esperienze molto ampie.

|  |  |
| --- | --- |
| Nome del partecipante |  |
| **Requisiti in settori chiave dello sviluppo delle competenze - Modulo 1** | **Livello di conoscenza, abilità, attitudini e****comportamenti, esperienza o comprensione (a seconda dei casi)** |
| **Modulo 1 – Accesso al finanziamento** | Nessuna esperienza | Poca esperienza | Buona esperienza | Molteplici esperienze | Esperienza molto ampia |
| Conoscenze o competenze sulle attività di raccolta fondi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o capacità per sviluppare un progetto in risposta a un bando/bando di gara | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o competenze su varie opportunità di finanziamento (ad es. fondi pubblici, Incubatori, Crowdfunding, investitori di impatto, società) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità nel gestire il processo di raccolta fondi (lavoro di squadra, tempistiche) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità per definire gli obiettivi dell'impresa e ricavarne i requisiti finanziari | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Modulo 2 – Gestione servizi ai migranti** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Conoscenze e competenze sui significati del termine "servizio" | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze e competenze sulle varie funzioni di gestione del servizio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze e competenze sui sistemi di gestione dei servizi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze e competenze sui servizi esistenti per rifugiati e migranti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità per sviluppare servizi per rifugiati e migranti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Modulo 3 – Quadro legale e normativo** | Nessuna esperienza | Poca esperienza | Buona esperienza | Molteplici esperienze | Esperienza molto ampia |
| Conoscenza del significato del termine impresa sociale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenza delle aree in cui operano le imprese sociali | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenza delle differenze nei tipi di impresa (ad es. Associazioni di fondazioni, cooperative, iniziative) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenza delle autorità responsabili su argomenti specifici | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenza su dove trovare supporto per problemi legali | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Modulo 4 – Capacità imprenditoriali** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Conoscenze e competenze su chi è un imprenditore sociale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze e competenze per sviluppare un'idea imprenditoriale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze e competenze per lo sviluppo delle strategie aziendali | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze e abilità per sviluppare un piano aziendale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze e competenze nel presentare l'azienda agli investitori | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Modulo 5 – Social Enterprise Manager** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Conoscenza o abilità delle tecniche o degli strumenti di gestione del progetto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenza o abilità dei concetti di gestione delle risorse umane | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità per lo sviluppo professionale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità nella comunicazione di gruppo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità in ambienti cloud collaborativi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Corso di Social Enterprise Manager – Risultati di apprendimento IN USCITA:**

Un controllo finale – a che punto stai?

Da completare **dopo** che i partecipanti hanno preso parte al corso.

Cari partecipanti,

per ogni affermazione seguente, selezionare il livello delle proprie conoscenze / abilità / attitudini e comportamenti: il livello 1, ad esempio, significa nessuna esperienza, 5 significa esperienze molto ampie.

|  |  |
| --- | --- |
| Nome del partecipante |  |
| **Requisiti in settori chiave dello sviluppo delle competenze - Modulo 1** | **Livello di conoscenza, abilità, attitudini e****comportamenti, esperienza o comprensione (a seconda dei casi)** |
| **Modulo 1 – Accesso al finanziamento** | Nessuna esperienza | Poca esperienza | Buona esperienza | Molteplici esperienze | Esperienza molto ampia |
| Conoscenze o competenze sulle attività di raccolta fondi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o capacità per sviluppare un progetto in risposta a un bando/bando di gara | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o competenze su varie opportunità di finanziamento (ad es. fondi pubblici, Incubatori, Crowdfunding, investitori di impatto, società) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità nel gestire il processo di raccolta fondi (lavoro di squadra, tempistiche) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità per definire gli obiettivi dell'impresa e ricavarne i requisiti finanziari | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Modulo 2 – Gestione servizi ai migranti** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Conoscenze e competenze sui significati del termine "servizio" | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze e competenze sulle varie funzioni di gestione del servizio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze e competenze sui sistemi di gestione dei servizi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze e competenze sui servizi esistenti per rifugiati e migranti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità per sviluppare servizi per rifugiati e migranti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Modulo 3 – Quadro legale e normativo** | Nessuna esperienza | Poca esperienza | Buona esperienza | Molteplici esperienze | Esperienza molto ampia |
| Conoscenza del significato del termine impresa sociale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenza delle aree in cui operano le imprese sociali | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenza delle differenze nei tipi di impresa (ad es. Associazioni di fondazioni, cooperative, iniziative) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenza delle autorità responsabili su argomenti specifici | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenza su dove trovare supporto per problemi legali | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Modulo 4 – Capacità imprenditoriali** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Conoscenze e competenze su chi è un imprenditore sociale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze e competenze per sviluppare un'idea imprenditoriale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze e competenze per lo sviluppo delle strategie aziendali | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze e abilità per sviluppare un piano aziendale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze e competenze nel presentare l'azienda agli investitori | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Modulo 5 – Social Enterprise Manager** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Conoscenza o abilità delle tecniche o degli strumenti di gestione del progetto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenza o abilità dei concetti di gestione delle risorse umane | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità per lo sviluppo professionale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità nella comunicazione di gruppo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità in ambienti cloud collaborativi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Corso di Migrant Service provider – Risultati di apprendimento IN ENTRATA:**

Un controllo iniziale – a che punto stai?

Da completare **prima** che I partecipanti prendano parte al corso.

Cari partecipanti,

per ogni affermazione seguente, selezionare il livello delle proprie conoscenze / abilità / attitudini e comportamenti: il livello 1, ad esempio, significa nessuna esperienza, 5 significa esperienze molto ampie

|  |  |
| --- | --- |
| Nome del partecipante: |  |
| **Requisiti in settori chiave dello sviluppo delle competenze - Modulo 1 --** | **Livello di conoscenza, abilità, attitudini &****comportamenti, esperienza o comprensione (a seconda dei casi)** |
| **Modulo 1 – Legislazione sull'immigrazione e procedure amministrative** | Nessuna esperienza | Poca esperienza | Buona esperienza | Molteplici esperienze | Esperienza molto ampia |
| Conoscenze o competenze sul quadro giuridico istituzionale e sulle procedure amministrative per migranti, richiedenti asilo e rifugiati | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità utili per definire le esigenze del supporto legale e per sostenere e orientare nella definizione delle procedure - (Tipi di supporto legale forniti a migranti, richiedenti asilo e rifugiati) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità utili per impostare l'attività di sostegno a migranti, richiedenti asilo e rifugiati nel quadro istituzionale e giuridico | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità utili per comprendere le caratteristiche del contesto lavorativo, i compiti e il livello di profilo professionale e le condizioni di prestazione professionale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità utili per comunicare in un'area professionale specifica come legislazione e amministrazione | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Modulo 2 – Tecniche di informazione orientativa** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Conoscenze o abilità utili per le tecniche di ascolto attivo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità utili per sviluppare e gestire una relazione di fiducia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o competenze sui sistemi di gestione del database | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità nel fornire informazioni orientative | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o competenze su come indirizzare l'utente del servizio nella giusta direzione in base al suo background (comunicazione interculturale) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Modulo 3 – Gestione servizi** | Nessuna esperienza | Poca esperienza | Buona esperienza | Molteplici esperienze | Esperienza molto ampia |
| Conoscenze o competenze sui sistemi di controllo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o competenze sui sistemi di relazioni con i clienti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità utili per gestire la soddisfazione e l'insoddisfazione dei clienti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o competenze sulla gestione della conoscenza | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità sul networking | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Modulo 4 – Principi di assistenza clienti** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Conoscenze o competenze sui principi dell'assistenza clienti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o competenze sulle differenze tra l'assistenza clienti interna ed esterna | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità nel promuovere un atteggiamento amichevole e positivo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità sulla mediazione interculturale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Esperienza acquisita in colloqui di consulenza (anche in situazioni di esercizio) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Corso di Migrant Service provider – Risultati di apprendimento IN USCITA:**

Da completare prima che I partecipanti prendano parte al corso.

Cari partecipanti,

per ogni affermazione seguente, selezionare il livello delle proprie conoscenze / abilità / attitudini e comportamenti: il livello 1, ad esempio, significa nessuna esperienza, 5 significa esperienze molto ampie.

|  |  |
| --- | --- |
| Nome del partecipante: |  |
| Requisiti in settori chiave dello sviluppo delle competenze - Modulo 1 -- | Livello di conoscenza, abilità, attitudini &comportamenti, esperienza o comprensione (a seconda dei casi) |
| **Modulo 1 – Legislazione sull'immigrazione e procedure amministrative** | Nessuna esperienza | Poca esperienza | Buona esperienza | Molteplici esperienze | Esperienza molto ampia |
| Conoscenze o competenze sul quadro giuridico istituzionale e sulle procedure amministrative per migranti, richiedenti asilo e rifugiati | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità utili per definire le esigenze del supporto legale e per sostenere e orientare nella definizione delle procedure - (Tipi di supporto legale forniti a migranti, richiedenti asilo e rifugiati) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità utili per impostare l'attività di sostegno a migranti, richiedenti asilo e rifugiati nel quadro istituzionale e giuridico | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità utili per comprendere le caratteristiche del contesto lavorativo, i compiti e il livello di profilo professionale e le condizioni di prestazione professionale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità utili per comunicare in un'area professionale specifica come legislazione e amministrazione | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Modulo 2 – Tecniche di informazione orientativa** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Conoscenze o abilità utili per le tecniche di ascolto attivo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità utili per sviluppare e gestire una relazione di fiducia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o competenze sui sistemi di gestione del database | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità nel fornire informazioni orientative | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o competenze su come indirizzare l'utente del servizio nella giusta direzione in base al suo background (comunicazione interculturale) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Modulo 3 – Gestione servizi** | Nessuna esperienza | Poca esperienza | Buona esperienza | Molteplici esperienze | Esperienza molto ampia |
| Conoscenze o competenze sui sistemi di controllo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o competenze sui sistemi di relazioni con i clienti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità utili per gestire la soddisfazione e l'insoddisfazione dei clienti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o competenze sulla gestione della conoscenza | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità sul networking | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Modulo 4 – Principi di assistenza clienti** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Conoscenze o competenze sui principi dell'assistenza clienti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o competenze sulle differenze tra l'assistenza clienti interna ed esterna | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità nel promuovere un atteggiamento amichevole e positivo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità sulla mediazione interculturale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Esperienza acquisita in colloqui di consulenza (anche in situazioni di esercizio) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Feedback**

**Corso: Migrant Service Provider**

Cari partecipanti,

apprezziamo il tuo feedback su questo corso, in quanto ci aiuta a valutare e possibilmente migliorare il corso! Rispondi alle seguenti domande e condividi i tuoi suggerimenti con noi.

**1. Quanto ti sono piaciuti i moduli?** *Barrare la casella più appropriata.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Sì, decisamente*** | ***Sì, abbastanza*** | ***Non molto*** | ***No, per nulla*** |
| **Modulo 1 – Legislazione in materia di immigrazione e procedure amministrative** |
| Il contenuto era adeguato in virtù dell’obiettivo | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Il contenuto era appropriato in termini di difficoltà. | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Posso mettere in pratica ciò che ho imparato. | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| **Modulo 2 – Tecniche di informazione orientativa** |
| Il contenuto era adeguato in virtù dell’obiettivo | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Il contenuto era appropriato in termini di difficoltà. | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Posso mettere in pratica ciò che ho imparato. | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Sì, decisamente*** | ***Sì, abbastanza*** | ***Non molto*** | ***No, per nulla*** |
| **Modulo 3 – Gestione servizi** |
| Il contenuto era adeguato in virtù dell’obiettivo | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Il contenuto era appropriato in termini di difficoltà. | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Posso mettere in pratica ciò che ho imparato. | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| **Modulo 4 – Principi di assistenza clienti** |
| Il contenuto era adeguato in virtù dell’obiettivo | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Il contenuto era appropriato in termini di difficoltà. | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Posso mettere in pratica ciò che ho imparato. | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |

**2. Valutazione generale.** *Barrare la casella più appropriata.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Sì, decisamente | Sì, abbastanza | Non molto | No, per nulla |
| In generale mi piace il corso. | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Il corso era organizzato bene. | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| I contenuti sono utili per il mio lavoro futuro. | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Ho stabilito contatti per il mio network professionale. | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |

**3. Hai perso qualche contenuto del corso e quali contenuti dovrebbero essere coperti nei corsi successivi?**

……………………………...……………………………………………………………………………………………..……………….………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………

**4. Quali sono le tue impressioni e opinioni sul corso?**

Aspetti positivi – Il corso per me è stato di successo e produttivo perché:

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Aspetti negativi – Il seguente dovrebbe essere implementato nel corso:

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

**Feedback**

**Corso: Social Enterprise Manager**

Cari partecipanti,

apprezziamo il tuo feedback su questo corso, in quanto ci aiuta a valutare e possibilmente migliorare il corso! Rispondi alle seguenti domande e condividi i tuoi suggerimenti con noi.

**1. Quanto ti sono piaciuti i moduli?** *Barrare la casella più appropriata.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Sì, decisamente*** | ***Sì, abbastanza*** | ***Non molto*** | ***No, per nulla*** |
| **Modulo 1 – Accesso ai finanziamenti** |
| Il contenuto era adeguato in virtù dell’obiettivo | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Il contenuto era appropriato in termini di difficoltà. | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Posso mettere in pratica ciò che ho imparato. | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| **Modulo 2 – Gestione servizi ai migranti** |
| Il contenuto era adeguato in virtù dell’obiettivo | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Il contenuto era appropriato in termini di difficoltà. | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Posso mettere in pratica ciò che ho imparato. | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Sì, decisamente*** | ***Sì, abbastanza*** | ***Non molto*** | ***No, per nulla*** |
| **Modulo 3 – Quadro giuridico e normativo** |
| Il contenuto era adeguato in virtù dell’obiettivo | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Il contenuto era appropriato in termini di difficoltà. | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Posso mettere in pratica ciò che ho imparato. | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| **Module 4 – Competenze imprenditoriali nei servizi ai migranti** |
| Il contenuto era adeguato in virtù dell’obiettivo | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Il contenuto era appropriato in termini di difficoltà. | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Posso mettere in pratica ciò che ho imparato. | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| **Module 5 – Social Enterprise Management** |
| Il contenuto era adeguato in virtù dell’obiettivo | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Il contenuto era appropriato in termini di difficoltà. | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Posso mettere in pratica ciò che ho imparato. | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |

**2. Valutazione generale.** Barra la casella appropriata*.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Sì, decisamente*** | ***Sì, abbastanza*** | ***Non molto*** | ***No, per nulla*** |
| In generale mi piace il corso. | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Il corso era organizzato bene. | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| I contenuto sono utili per il lavoro futuro. | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Ho stabilito contatti per il mio network professionale. | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |

**3. Hai perso qualche contenuto del corso e quali contenuti dovrebbero essere coperti nei corsi successivi?**

……………………………...……………………………………………………………………………………………..……………….………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………

**4. Quali sono le tue impressioni e opinioni sul corso?**

Aspetti positivi – Il corso per me è stato di successo e produttivo perché:

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Aspetti negativi - Il seguente dovrebbe essere implementato nel corso:

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

**Modello di certificato di partecipazione**

**Corso: Social Enterprise Manager**



**CERTIFICATO DI PARTECIPAZIONE**
*Si certifica che*

**Nome cognome**

Ha partecipato al corso di Social Enterprise Manager nel

*KA2 – Cooperation for Innovation and the Exchange of Good Practices*

*Strategic Partnerships for vocational education and training*

Progetto

**REVaLUE**(Refugees Enhancement through VET for an incLUsive Europe)

*Numero Progetto:* 2016-1-IT01-KA202-005445

In data data presso luogo, paese

Ente

luogo, data

firma, timbro

**Modello di certificato di partecipazione**

**Corso: Migrant Service Provider**



**CERTIFICATO DI PARTECIPAZIONE**
*Si certifica che*

**Nome cognome**

Ha partecipato al corso di Migrant Service Provider nel

*KA2 – Cooperation for Innovation and the Exchange of Good Practices*

*Strategic Partnerships for vocational education and training*

Progetto

**REVaLUE**(Refugees Enhancement through VET for an incLUsive Europe)

*Numero Progetto:* 2016-1-IT01-KA202-005445

In data data presso luogo, paese

Ente

luogo, data

firma, timbro

**Modello di una lista di partecipanti – Corso Social Enterprise Manager**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Cognome** | **Nome** | **E-Mail** | **Firma** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Modello di una lista di partecipanti –** **Course** **Migrant Service Provider**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Cognome** | **Nome** | **E-Mail** | **Firma** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Modello di questionario Follow-up per Social Enterprise Manager**

**Testo mail:**

Caro studente (nome),

Hai partecipato alla formazione per diventare un "Social Enterprise Manager". Speriamo che tu abbia perseguito i tuoi obiettivi con grande ambizione e che tu li abbia raggiunti.

Nel frattempo sono trascorsi 6 mesi dal completamento del corso. Naturalmente, siamo interessati a sapere se e quanto la formazione ti ha aiutato. Saremo lieti se puoi compilare il questionario allegato e di inviarcelo. Il tuo feedback ci aiuterà a sviluppare ulteriormente l'educazione e migliorarla per i futuri studenti.

Grazie in anticipo per il tuo aiuto.

|  |  |
| --- | --- |
| Nome del partecipante |  |
| **Requisiti in settori chiave dello sviluppo delle competenze – Modulo 1 -** | **Livello di conoscenza, abilità, attitudini &****comportamenti, esperienza o comprensione (a seconda dei casi)** |
| **Modulo 1 – Accesso al finanziamento** | Ciò che ho imparato non è di grande aiuto | Ciò che ho imparato mi aiuta poco | Ciò che ho imparato è di moderato aiuto | Ciò che ho imparato è piuttosto utile | Ciò che ho imparato mi aiuta molto |
| Conoscenze e capacità di fundraising | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità per sviluppare un progetto in risposta a un avviso / bando / gara | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o competenze su varie opportunità di finanziamento (ad es. Finanziamenti pubblici, incubatori, crowdfunding, impatto sugli investitori, imprese) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità per gestire il processo di raccolta fondi (lavoro di squadra, tempistiche) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità per definire gli obiettivi dell'impresa e ricavarne i requisiti finanziari | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Modulo 2 – Gestione servizi ai migranti** |  |
| Conoscenze e competenze sui significati del termine "servizio" | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze e competenze sulle varie funzioni di gestione del servizio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze e competenze sui sistemi di gestione dei servizi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze e competenze sui servizi esistenti per rifugiati e migranti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità per sviluppare servizi per rifugiati e migranti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Modulo 3 – Quadro giuridico e normativo** | Ciò che ho imparato non è di grande aiuto | Ciò che ho imparato mi aiuta poco | Ciò che ho imparato è di moderato aiuto | Ciò che ho imparato è piuttosto utile | Ciò che ho imparato mi aiuta molto |
| Conoscenza del significato del termine impresa sociale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenza delle aree in cui operano le imprese sociali | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenza delle differenze nei tipi di impresa (ad es. Associazioni di fondazioni, cooperative, iniziative) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenza delle autorità responsabili di argomenti specifici | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenza su dove trovare supporto per problemi legali | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Modulo 4 – Capacità imprenditoriali** |  |
| Conoscenze e competenze su chi è un imprenditore sociale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze e competenze per sviluppare un'idea imprenditoriale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze e competenze per lo sviluppo della strategia aziendale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze e abilità per sviluppare un piano aziendale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze e competenze per presentare l'azienda agli investitori | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Modulo 5 – Social Enterprise Manager** |  |
| Conoscenza o abilità delle tecniche o degli strumenti di gestione del progetto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenza o abilità dei concetti di gestione delle risorse umane | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità per lo sviluppo professionale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità nella comunicazione di gruppo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità in ambienti cloud collaborativi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**Modello di questionario di Follow-up per Migrant Service Provider**

**Testo mail:**

Caro studente (nome),

Hai partecipato alla formazione per diventare un "Social Enterprise Manager". Speriamo che tu abbia perseguito i tuoi obiettivi con grande ambizione e che tu li abbia raggiunti.

Nel frattempo sono trascorsi 6 mesi dal completamento del corso. Naturalmente, siamo interessati a sapere se e quanto la formazione ti ha aiutato. Saremo lieti se puoi compilare il questionario allegato e di inviarcelo. Il tuo feedback ci aiuterà a sviluppare ulteriormente l'educazione e migliorarla per i futuri studenti.

Grazie in anticipo per il tuo aiuto.

|  |  |
| --- | --- |
| Nome del partecipante |  |
| **Requisiti in settori chiave dello sviluppo delle competenze – Modulo 1 -** | **Livello di conoscenza, abilità, attitudini &****comportamenti, esperienza o comprensione (a seconda dei casi)** |
| **Modulo 1 – Legislazione sull'immigrazione e procedure amministrative** | Ciò che ho imparato non è di grande aiuto | Ciò che ho imparato mi aiuta poco | Ciò che ho imparato è di moderato aiuto | Ciò che ho imparato è piuttosto utile | Ciò che ho imparato mi aiuta molto |
| Conoscenze o competenze sul quadro giuridico istituzionale e sulle procedure amministrative per migranti, richiedenti asilo e rifugiati | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità utili per definire le esigenze del supporto legale e per sostenere e orientare nella definizione delle procedure - (Tipi di supporto legale forniti a migranti, richiedenti asilo e rifugiati) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità utili per impostare l'attività di sostegno a migranti, richiedenti asilo e rifugiati nel quadro istituzionale e giuridico | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità utili per comprendere le caratteristiche del contesto lavorativo, i compiti e il livello di profilo professionale e le condizioni di prestazione professionale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità utili per comunicare in un'area professionale specifica come legislazione e amministrazione | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Modulo 2 – Tecniche di informazione orientativa** |  |
| Conoscenze o abilità utili per le tecniche di ascolto attivo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità utili per sviluppare e gestire una relazione di fiducia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o competenze sui sistemi di gestione del database | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità nel fornire informazioni orientative | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o competenze su come indirizzare l'utente del servizio nella giusta direzione in base al suo background (comunicazione interculturale) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Modulo 3 – Gestione servizi** | Ciò che ho imparato non è di grande aiuto | Ciò che ho imparato mi aiuta poco | Ciò che ho imparato è di moderato aiuto | Ciò che ho imparato è piuttosto utile | Ciò che ho imparato mi aiuta molto |
| Conoscenze o competenze sui sistemi di controllo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o competenze sui sistemi di relazioni con i clienti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità utili per gestire la soddisfazione e l'insoddisfazione dei clienti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o competenze sulla gestione della conoscenza | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità sul networking | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **Modulo 4 – Principi di assistenza clienti** |  |
| Conoscenze o competenze sui principi dell'assistenza clienti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o competenze sulle differenze tra l'assistenza clienti interna ed esterna | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità nel promuovere un atteggiamento amichevole e positivo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Conoscenze o abilità sulla mediazione interculturale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Esperienza acquisita in colloqui di consulenza (anche in situazioni di esercizio) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |