

STANDARD MINIMO DI PERCORSO FORMATIVO
QUALIFICAZIONE DI CENTRALINISTA TELEFONICO NON VEDENTE O IPOVEDENTE

1. RAPPORTO FRA UNITÀ DI COMPETENZA E UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO

Unità di Competenza	Unità di Risultati di Apprendimento
---	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro
---	Inquadramento della professione
---	Cultura generale
Effettuare la ricezione e lo smistamento delle chiamate telefoniche	Ricevere e smistare le chiamate
	Telefonia, centralino telefonico e posto operatore
Gestire le informazioni in entrata ed in uscita, registrare ed inoltrare messaggi	Informatica di base e macchine per ufficio
	Fornire informazioni telefoniche
	Registrare, inoltrare messaggi ed aggiornare archivi e rubriche telefoniche
Gestire la relazione telefonica e comunicare in modo efficace	Comunicare ed assistere telefonicamente gli utenti
	Comunicare al telefono in lingua inglese
Utilizzare tecnologie per non vedenti o ipovedenti	Scrivere e leggere il braille ed utilizzare tecnologie ed ausili per non vedenti o ipovedenti

2. LIVELLO EQF DELLA QUALIFICAZIONE IN USCITA: 3

3. REQUISITI OBBLICATORI DI ACCESSO AL PERCORSO

- Possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado o aver compiuto il 21° anno di età (art. 2 comma 3, legge n. 113/1985) con possesso di titolo attestante l'assolvimento dell'obbligo di istruzione. Per tutti coloro che hanno conseguito un titolo di studio all'estero occorre presentare una dichiarazione di valore o un documento equipollente/corrispondente che attesti il livello del titolo medesimo.
- Cecità assoluta o ipovisione con residuo visivo non superiore ad 1/10 in entrambi gli occhi anche con correzione di lenti e esenzione da altre minorazioni che potrebbero impedire l'espletamento della funzione di centralinista telefonico, attestati attraverso certificato rilasciato dall'autorità sanitaria competente (art. 1 comma 3, lettera b, legge n. 113/1985)

- Conoscenza della lingua inglese almeno al livello A2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente
- Per i cittadini stranieri conoscenza della lingua italiana ad un livello non inferiore all'A2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue (QCER) del Consiglio d'Europa restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso o dimostrazione della attesa di rinnovo, documentata dall'avvenuta presentazione della domanda di rinnovo del titolo di soggiorno

4. ARTICOLAZIONE, PROPEDEUTICITÀ E DURATE MINIME

O.	Articolazione dell'Unità di competenza/Contenuti	Unità di Risultati di Apprendimento	Durata minima	di cui in FAD	Crediti Formativi
1	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientamento al ruolo • I diritti ed i doveri del datore e del prestatore di lavoro • I contratti nazionali e collettivi • Il contratto a tempo determinato e indeterminato • Il contratto di apprendistato: caratteristiche, riferimenti normativi • Gli sbocchi professionali • Principi etici fondamentali • Leggi di tutela del lavoratore non vedente 	Inquadramento della professione	5	0	Non ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza
2	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementi conoscitivi di base della costituzione italiana e dell'Amministrazione dello Stato delle Regioni e degli Enti locali • Cenni sull'Unione Europea e suo ordinamento • Cenni di economia 	Cultura generale	20	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
3	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il processo della comunicazione telefonica: fasi e modalità di comunicazione al telefono <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestire le telefonate in entrata rispondendo con tempestività ed adottando stili di comportamento improntati alla cordialità ed alla cortesia • Utilizzare, se previste, formule codificate di apertura e di chiusura per rendere nota la propria identità e per concludere la 	Ricevere e smistare le chiamate	30	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

	<p>chiamata</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestire la ricezione delle chiamate filtrando i contatti inopportuni, fornendo le informazioni richieste o smistando le telefonate ai referenti interni della azienda o dell'organizzazione • Smistare le telefonate specificando l'identità dell'interlocutore e sinteticamente il motivo della chiamata 				
4	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evoluzione della telefonia e delle tecniche di trasmissione telefonica anche mobile • Cenni sull'offerta dei servizi telefonici • Funzionalità e caratteristiche del posto operatore • Operatività del centralino • Tipologie di centralini, apparecchi interni e loro funzioni • Tipologie di servizi offerti da un centralino telefonico 	Telefonia, centralino telefonico e posto operatore	40	0	AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
5	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di gestione del colloquio telefonico • Tecniche di intervista telefonica <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Applicare un ascolto attivo e concentrato per garantire la comprensione delle richieste e la veicolazione di risposte corrette ed adeguate • Saper rivolgere domande all'interlocutore per ottenere informazioni utili alla decodifica delle sue richieste ed individuare l'ufficio o referente interno più adeguato • Saper fornire informazioni corrette, chiare e sintetiche con professionalità • Consultare gli archivi telefonici per la ricerca delle informazioni e/o la verifica dei dati richiesti dall'interlocutore • Gestire la fase di chiusura della telefonata verificando la reale soddisfazione delle richieste avanzate dall'interlocutore e la comprensione delle risposte fornite • Parlare con buona dialettica e il buon uso della lingua italiana 	Fornire informazioni telefoniche	40	0	AmMESSO il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

6	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di archiviazione e trasmissione delle informazioni su supporto informatico in formato digitale • Software per la gestione di banche dati (database) e per la gestione di rubriche telefoniche • Principali tecniche e tecnologie per la ricezione e l'inoltro messaggi • Principi di organizzazione aziendale e organigramma aziendale • Modelli organizzativi pubblici e privati • Normativa sul trattamento dei dati personali <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestire le informazioni in entrata ed in uscita utilizzando software dedicati all'archiviazione e all'inoltro anche telematico delle richieste agli interessati • Saper utilizzare connessioni a reti informatiche e telematiche e le conseguenti interazioni con i servizi di telefonia • Tenere un registro delle chiamate ricevute ed effettuate nella giornata (anche su supporto informatico) • Registrare e recapitare i messaggi ricevuti telefonicamente agli interlocutori interessati annotando sinteticamente tutti gli elementi di interesse (il titolo e nome di chi ha chiamato, l'azienda, il motivo, l'ora e i recapiti numero di telefono e e-mail o fax) • Curare periodicamente l'aggiornamento degli archivi e delle rubriche telefoniche ricercando e verificando i dati necessari • Individuare ruoli e riferimenti nell'organigramma aziendale 	Registrare, inoltrare messaggi ed aggiornare archivi e rubriche telefoniche	40	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
7	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concetti di base della tecnologia informatica • Conoscenza dell'architettura del personal computer • Software di base: conoscenza ed utilizzo del sistema operativo • Software applicativi: principali software di produttività individuale con particolare riferimento a programmi di videoscrittura • Reti informatiche: software di navigazione in internet e posta 	Informatica di base e macchine per ufficio	40	0	Ammesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali

	<p>elettronica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di utilizzo dei principali strumenti informatici e macchine per ufficio (stampanti, fax...) 				
8	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di problem solving • Principi e tecniche di comunicazione interpersonale • La comunicazione efficace: i livelli di comunicazione (linguaggio verbale e para-verbale) • Le diverse tipologie di telefonata e i diversi tipi di interlocutori • Tecniche di ascolto attivo • La comunicazione assertiva, negoziale e motivazionale • Il fronte office e la qualità del servizio erogato • Tecniche di pubbliche relazioni • Tecniche di gestione del conflitto interpersonale • Principi di customer satisfaction <p>Abilità</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicare in modo chiaro e professionale • Riconoscere le varie tipologie di interlocutori ed utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda delle loro caratteristiche e delle loro esigenze • Parlare col sorriso sulle labbra e trasmettere un good feeling all'interlocutore • Sviluppare la comunicazione assertiva telefonica per comprendere il cliente e le sue esigenze • Adottare modalità e stili di comunicazione verbale, adeguati ai contesti per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda • Fronteggiare le diverse tipologie di telefonate evitando situazioni conflittuali con gli interlocutori • Applicare procedure di gestione reclami in ottica di problem solving. 	Comunicare ed assistere telefonicamente gli utenti	40	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
9	<p>Conoscenze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nozioni di inglese limitatamente all'uso della fraseologia telefonica necessaria per lo svolgimento dell'attività di 	Comunicare al telefono in lingua inglese	40	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla

	centralinista				base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
	Abilità				
	<ul style="list-style-type: none"> Gestire il colloquio telefonico anche in lingua inglese 				
10	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> Il sistema di scrittura e lettura Braille Tecnologie assistive software per non vedenti e ipovedenti (software sintesi vocale, screen reader, software ingrandente, software ocr, ecc) Tecnologie assistive hardware per non vedenti e ipovedenti (display braille, stampante braille, lettore daisy ecc.) Abilità <ul style="list-style-type: none"> Utilizzare il sistema di scrittura e lettura Braille Utilizzare tecnologie assistive hardware e software per ciechi e/o ipovedenti 	Scrivere e leggere il braille ed utilizzare tecnologie ed ausili per non vedenti o ipovedenti	100	0	Amnesso il riconoscimento di credito formativo di frequenza sulla base della valutazione di apprendimenti formali, non formali ed informali
11	Conoscenze <ul style="list-style-type: none"> Legislazione sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e applicazione delle norme di sicurezza Gli obblighi del datore di lavoro e del lavoratore Abilità <ul style="list-style-type: none"> Organizzare la prevenzione in azienda Applicare i protocolli di prevenzione e riduzione del rischio professionale 	Operare in sicurezza nel luogo di lavoro	8	4	Amnesso credito di frequenza con valore a priori riconosciuto a chi ha già svolto con idonea attestazione (conformità settore di riferimento e validità temporale) il corso conforme all'Accordo Stato - Regioni 21/12/2011 - Formazione dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 comma 2 del D.lgs. 8 1/2008
DURATA MINIMA TOTALE AL NETTO DEL TIROCINIO CURRICULARE			403	4	

5. TIROCINIO CURRICULARE

Durata minima tirocinio, al netto dell'eventuale riconoscimento di crediti formativi di frequenza: 140 ore

Durata massima tirocinio: 200 ore

6. UNITÀ DI RISULTATI DI APPRENDIMENTO AGGIUNTIVE

A scopo di miglioramento/curvatura della progettazione didattica, nel limite massimo del 10% delle ore totali di formazione, al netto del tirocinio curriculare.

7. METODOLOGIA DIDATTICA

Le unità di risultato di apprendimento vanno realizzate attraverso attività di formazione d'aula specifica e metodologia attiva.

8. VALUTAZIONE DIDATTICA DEGLI APPRENDIMENTI

Obbligo di tracciabile valutazione didattica degli apprendimenti per singola Unità di risultati di apprendimento

9. GESTIONE DEI CREDITI FORMATIVI

- Credito di ammissione: ---
- Crediti formativi di frequenza: Percentuale massima riconoscibile 30% sulla durata di ore d'aula o laboratorio; 50% su tirocinio curriculare, al netto degli eventuali crediti con valore a priori.

10. REQUISITI PROFESSIONALI E STRUMENTALI

Qualificazione dei formatori, di cui almeno il 50% esperti provenienti dal mondo del lavoro, in possesso di una specifica e documentata esperienza professionale o di insegnamento, almeno triennale, nel settore di riferimento. Presenza di almeno un esperto in scrittura e lettura Braille e in tecnologie assistive hardware e software per non

vedenti con almeno 3 anni di esperienza

STANDARD MINIMO DI ATTREZZATURE: pc con cuffie e sinesi vocali - software jous (uno per ogni allievo) - una centralina telefonica - dattilobrail (uno per ogni allievo)

11. ATTESTAZIONE IN ESITO RILASCIATA DAL SOGGETTO ATTUATORE

Attestato di frequenza di parte II privata, valido ai fini dell'iscrizione all'esame di abilitazione ai sensi della legge 29 marzo 1985, n. 113 e s.m.i., con esplicita indicazione della denominazione completa dello standard di percorso formativo, dei contenuti trattati e della durata oraria svolta.

12. ATTESTAZIONE IN ESITO AD ESAME PUBBLICO

NOTA: In base alle previsioni della legge 29 marzo 1985, n. 113 e dalla Circolare n. 10/2005 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, non è previsto un esame finale regionale. La legge 29 marzo 1985, n. 113, espressamente richiamata dall'art. 1, comma 3, della legge n. 68/1999 e successivamente modificata dall'art. 12 del Decreto Legislativo 14 settembre 2015 n.151, prevede che i non vedenti possano ottenere l'iscrizione all'elenco tenuto dai servizi per il collocamento mirato di residenza, solo se abilitati a detta funzione. Ai sensi dell'art. 2, comma 2, della legge n. 113/1985, l'abilitazione professionale si consegue, per coloro che frequentano corsi professionali, attraverso il superamento dell'esame di abilitazione però con una Commissione esterna (disciplinata dalle norme di cui sopra).